

# Az Acer közép-kelet-európai szervizközpontja

# A szervizközpont szolgáltatásának igénybevétele

## Tisztelt Ügyfelünk!

Köszönjük, hogy az Acer termékét választotta, és sajnáljuk, ha most mégis problémája adódott a termékkel. Kollégáinkkal azon leszünk, hogy a hibát mihamarabb kijavítsuk.

Reméljük, hogy a kiváló minőségű javítási munka és a szervizgarancia visszaszállítással szolgáltatás az Ön igényeinek is mindenben eleget tesz majd.

A szervizmunkát és a termék szállítását úgy szerveztük meg, hogy az Önnek **kényelmes, gyors és egyszerű** legyen.

Engedje meg, hogy felhívjuk figyelmét, hogy szervizünk csak a hardverhibákat javítja, a szoftverek telepítéséből adódó hibákra az Acer garancia nem terjed ki.

Az Acer továbbá nem vállal felelősséget az adatvesztésekből származó károkért. Az adatok biztonsági mentéséért minden esetben a felhasználó felelős.

A részletekért, kérjük, tanulmányozza át a termék garanciajegyét.

Amennyiben bármilyen kérdése, észrevétele lenne, nagyon szívesen állunk rendelkezésére a [szerviz.hu@acer.com](mailto:szerviz.hu@acer.com) email-címen.

# A szervizközpont szolgáltatásának igénybevétele

1. Hardverhibás készülék esetén, hívja fel **ügyfélszolgálatunkat** a **06 1 555-5200** telefonszámon, ahol operátorunk a következő adatokat fogja kérni Öntől:

- a készülék sorozatszámát és a vásárlás dátumát,
- a probléma leírása (erre azért van szükség, hogy kiszűrjük a nem hardveres hibákat),
- a tulajdonos neve, címe, email-címe, telefonszáma (lehetőleg mobil).

2. Az adatok felvétele után:

- a készülék kap egy ún. **esetazonosítót**. Kérjük, jegyezze fel ezt a karaktersort, mert ha később bármilyen kérdése lenne készülékével vagy a javítással kapcsolatban, ez alapján tudjuk visszakeresni az esetet.
- Ön elektronikus formában (pdf-ben) vagy kinyomtatva (postai úton) megkapja a **szállítványozó cég címkéjét**, az ún. shipping labelt. Ez egy kétoldalas dokumentum, kérjük, két példányban nyomtassa ki.
- A vonalkóddal ellátott címke egyik példányát kérjük ragassza rá a dobozra. A másik az Ön biztonsági másolata, kérjük, őrizze meg.

3. Az Acer garanciális termékek szállítását a UPS szállítványozási cég végzi a szervizközpont és az ügyfél között.

(A készülék szállítása garanciális szerviz esetén természetesen Önnek ingyenes.)

A címke kinyomtatása után hívja fel a **UPS ügyfélszolgálatát** a **877-0000** telefonszámon és az „**Acer garancia**” jelszóval rendelje meg a futárt, aki felveszi Öntől a készüléket.

# A szervizközpont szolgáltatásának igénybevétele

4. Kérjük, gondosan csomagolja be a készüléket:

- helyezze bele az eredeti, - ha az már nincs meg - akkor azzal azonos biztonságot nyújtó csomagolásba;
- csatolja a termék **garancialevelét** és a **vásárlást igazoló számlamásolatot**, a becsomagolt **tartozékok listáját**;
- a megbeszélthelyen és időben a UPS futárja átveszi Öntől a címkével ellátott csomagot..

5. Amikor a készülék megérkezik szervizközpontunkba, illetve amikor a javítás befejeződött, Ön sms-értesítést kap. A **javítás befejeztével a UPS visszaszállítja** Önnek a készüléket arra a címre, ahonnan azt elszállította.

A javítás állapotát a [www.acer.hu](http://www.acer.hu) oldalon ellenőrizheti. A szállítással kapcsolatban a UPS ügyfélszolgálat tud Önnek bővebb felvilágosítást adni.