



## PREGUNTAS FRECUENTES

### ¿QUÉ ES PREDATOR PREMIUM SERVICE?

Predator Premium Service es un servicio de Acer que se aplica a todos los productos Predator comprados a partir del 1 de enero 2019 y hasta el 31 de diciembre 2022 en un Distribuidor participante (ver Términos y Condiciones) o en la Acer Store España, tramitados por personas físicas residentes en España con domicilio en Península o Baleares.

Predator Premium Service garantiza la comunicación prioritaria con el servicio de reparaciones y reparación durante periodo de garantía en un plazo de 72 horas. Puedes contactar con el Equipo de Predator Premium Service por teléfono llamando al 914142413 (se aplicará tarifa local) de lunes a viernes de 9:30 a 18:30 horas.

### ¿PREDATOR PREMIUM SERVICE CUESTA ALGO?

No, este servicio es gratuito durante la vigencia de esta promoción para los productos Predator. Consulta [aquí](#) los términos y condiciones de la promoción para más información

### ¿CÓMO USO PREDATOR PREMIUM SERVICE?

Todos los productos adquiridos tras el 1 de enero 2019 , automáticamente tienen derecho a disfrutar del Predator Premium Service durante la vigencia de esta promoción. Para ello, registra tu dispositivo después de la compra en [acer.es/premium-service](http://acer.es/premium-service) y sigue las instrucciones que se muestran.

### ¿CÓMO TRAMITO MI PRODUCTO PREDATOR PARA SU REPARACIÓN?

Si tu producto tiene un defecto, comunícate con el Centro de Contacto de Predator y registra tu dispositivo para su reparación. Puedes llamar por al teléfono de contacto 914142413 (se aplicará tarifa local) de lunes a viernes de 9:30 a 18:30 horas. Pasaremos a recoger tu dispositivo para traerlo a nuestro Centro de Reparaciones Interno y nos encargaremos inmediatamente de tu dispositivo. Haremos todo lo posible para reparar tu dispositivo Predator en 72 horas.

### ¿HAY ALGUNA OTRA FORMA DE PONERSE EN CONTACTO CON ACER?

Sí, también puede ponerse en contacto con nosotros por correo electrónico o chat.

[Aquí](#) encontrarás un resumen de todas las posibilidades de contacto.

### ¿QUÉ INFORMACIÓN NECESITO PARA CONTACTAR CON LA LÍNEA DIRECTA VIP DE PREDATOR PREMIUM SERVICE?

Por favor, asegúrate de tener a mano la siguiente información/equipo:

- Su SNID de producto Predator o número de serie equivalente
- Prueba de compra con fecha de compra
- Si es posible, también el dispositivo al que se refiere su solicitud

### ¿DÓNDE PUEDE ENCONTRAR EL SNID O EL NÚMERO DE SERIE DEL PRODUCTO PREDATOR?





[Aquí](#) encontrarás instrucciones para cada tipo de producto sobre cómo averiguar los números de serie o el SNID (Serial Number IDentification) de tu dispositivo.

### ¿CÚANTO TIEMPO DURA LA REPARACIÓN?

Nuestro Centro de Reparaciones trabajará para garantizar un tiempo de reparación de 72 horas. El tiempo de envío del producto no está incluido y puede variar dependiendo del proveedor de envío.

### HE COMPRADO UN PRODUCTO PREDATOR, PERO NO INCLUYE UNA NOTA DE PREDATOR PREMIUM SERVICE ¿PUEDE SEGUIR UTILIZANDO EL PREDATOR PREMIUM SERVICE?

Predator Premium Service se aplica a todos los productos Predator comprados tras el 1 de enero 2019 en un Distribuidor participante (ver términos y condiciones) o en la [Tienda Online Acer](#) y tramitada la solicitud de reparación durante la vigencia de esta promoción.

### ¿A QUIÉN PUEDO CONTACTAR SI TENGO PROBLEMAS CON MI DISPOSITIVO PREDATOR?

Si tienes alguna pregunta o problema, por favor comunícate con el Centro de Contacto de Predator llamando al 914142413 (se aplicará tarifa local) de lunes a viernes de 9:30 a 18:30 horas. Nuestro soporte estará encantado de ayudarte.

### ¿SI VIVO EN CANARIAS, ES VÁLIDO ESTE SERVICIO?

Por motivos logísticos y operativos aún no podemos ofrecer este servicio en Canarias; de momento es válido para tramitaciones de garantía con recogida y entrega en domicilios de Península y Baleares. Estamos trabajando para poder ampliar la cobertura y poder ofrecer el servicio también en Canarias.

### ¿CUÁL ES EL PERÍODO DE GARANTÍA DE MI PRODUCTO PREDATOR?

Las condiciones de garantía de los respectivos productos se encuentran en esta [página web](#).

Si deseas ampliar tu garantía, puedes adquirir Acer Care Plus. Con Acer Care Plus, además de la garantía limitada estándar del producto, puedes beneficiarse de beneficios adicionales durante el periodo de garantía.



205 contactos de Mystery Shopper mediante canales a distancia y 2.000 entrevistas online. Trabajo de campo realizado entre mayo-agosto de 2018 y 2019, entre mayo-octubre de 2020 y entre mayo y julio 2021. Más información en [www.lideresenservicio.com/metodologia](http://www.lideresenservicio.com/metodologia)

