

СЕРВИЗНИ УСЛУГИ

Донасяне в сервиз	Тази услуга предоставя висококачествена помощ в центровете за ремонт на Асер и включва доставка без допълнителни разходи до и от нашите сервизи.
На място	Чрез тази услуга Асер предлага специализирана помощ на място в обекта на клиента. Предлагат се различни часове за посещение, които можете да проверите в местния ви телефонен център на Асер.
На място със замяна	Тази услуга допълва Асер услугата на място предоставяйки заместващ продукт до приключването на ремонта. Заместващите продукти са нови или с еквивалентни/по-добри технически характеристики.
ITW (само за ноутбуци, таблети, нетбуци)	Можете да се възползвате от сервизно обслужване с международната пътническа гаранция ITW на Асер, която защитава вашия ноутбук/нетбук/таблет по време на по-продължителен престой в чужбина. Повече подробности можете да намерите на адрес http://global.acer.com/support/itw.htm .

НАЛИЧНОСТ НА УСЛУГИТЕ

Услугите „На място“ и „На място със замяна“ са налични само в държавата, в която е закупен планът. Обажданията в местния ви телефонен център трябва да бъдат направени не по-късно от 14:00 ч., за да можете да получите услугата в посоченото в плана време. За трудни за достигане местоположения като острови или в случаи на неблагоприятни климатични условия може да е възможно леко закъснение. Всички посещения на клиенти се извършват от понеделник до петък.

САМО ЗА СЪРВЪРИ И ПРОДУКТИ ЗА СЪХРАНЕНИЕ НА ИНФОРМАЦИЯ

В случай на услуга с пълно покритие (7 дни в седмицата/24 часа в денонощието) трябва да се сключват отделни договори с клиентите за различните случаи.

В случай че гаранцията бъде разширена до вътрешните компоненти, планът гарантира покритие на вътрешните компоненти като твърди дискове, памети, CD-ROM устройства, процесори, RAID карти, мрежови карти, резервни устройства и т.н. Това разширение се прилага и е валидно само и изключително за продукти и опции, които са включени в ценовата листа на Асер и са обозначени с оригинални части. Всички опции за сървъри трябва да бъдат регистрирани на адрес careplus.acer.com и преди да продължите с регистрацията, трябва да се уверите, че разполагате със съответните номера на части и серийни номера, ако е приложимо.

ВЪЗСТА НОВАВАНЕ НА ОПЕРАЦИОННА СИСТЕМА

Тази услуга се предоставя при обслужване „На място“ и „На място със замяна“. Планът включва възстановяване на операционната система и повторна конфигурация според инсталирания хардуер в момента на закупуване на продукта.

В случай на обслужване „На място“ упълномощен представител на Асер ще извърши възстановяването на операционната система, ще се увери, че устройството стартира безпроблемно и ще остане на разположение в случай на по-нататъшни проблеми. Услугата не включва потребителски конфигурации/приложения и принтери, нито конфигурация на допълнителни компоненти, които не са част от оригиналната конфигурация.

ИЗКЛЮЧЕНИЯ ОТ ГАРАНЦИОННОТО ПОКРИТИЕ

Гаранционното покритие съгласно плана не включва ремонт или замяна на части, за които е установено, че са повредени поради небрежна или невнимателна употреба, неправилна поддръжка, поддръжка от неупълномощени трети страни, транспорт в неподходяща опаковка.

Планът не покрива щети от вируси или системни конфликти в резултат от инсталирани драйвери или периферни устройства, нито загуба на данни поради каквато и да е причина.

За ноутбуци: батерията не е включена в плана, тя подлежи на гаранционното покритие на Ограничената гаранция от датата на покупка на продукта на Асер или самата батерия. Описаните по-горе изключения и ограничения се отнасят само за този план; условията на Ограничената гаранция остават непроменени.

АКТИВАЦИЯ НА ПЛАНА ACER CARE PLUS

- А ко имате достъп до интернет можете директно да се регистрирате за Програмата на careplus.acer.com.

- А ко нямате достъп до Интернет позвънете на съответния за вашата страна телефонен номер на Acer Call Centre, отбелязан в листовката.

ПРЕДИ ДА ЗАПОЧНЕТЕ РЕГИСТРАЦИЯТА:

- Уверете се, че разполагате с кода и паролата на плана си Acer Care Plus.

ЗА ДА ЗАПОЧНЕТЕ РЕГИСТРАЦИЯТА

- О тидете на регистрационното поле „ Acer Care Plus „ на сайта careplus.acer.com и въведете коректно вашия код и парола, предоставени в листовката на Acer Care Plus. Довършете електронната форма, която се появява на страницата за регистрация.

Моля не забравяйте, че регистрацията за програмата “Acer Care Plus” не може да се извърши след повече от 365 дни от датата на покупката на Асер продукта.

Ако срокът за активация от 365 дни е изтекъл, моля обърнете се към местния Call Centre.

Скоро след като получим Вашите документи съгласно условията по-горе, ние ще Ви изпратим чрез имейл, гаранционния сертификат на Програмата с детайлите на Вашия Асер продукт.

В СЛУЧАЙ НА НЕИЗПРАВНОСТ НА ВАШИЯ ACER ПРОДУКТ

Асер ви препоръчва да извършите всички тестове, които са описани в раздела „Отстраняване на неизправности“ на ръководството на потребителя.

ОТ ДАЛЕЧЕНА ПОМОЩ

Можете да се обадите в местния ви телефонен център на Асер, като предварително пригответе удостоверението си за Acer Care Plus и съответния Асер продукт. Професионалистите на Асер ще ви окажат помощ, за да идентифицирате проблемите и да ги разрешите.

ЦЕНТРОВЕ ЗА РЕМО НТ

За проблемите, които не могат да бъдат разрешени отдалечено, операторите на Асер ще ви инструктират как да се свържете със

специализиран експресен куриер, който ще вземе повреденото устройство от вашия дом/офис и ще го предаде в съответния обект за ремонт на Асер. След извършването на ремонта устройството ще бъде върнато до вашето местоположение. Услугите на препоръчания куриер ще бъдат заплатени напълно от Асер.

ПОМОЩ НА МЯ СТО

Ако имате технически проблем, който не може да бъде разрешен отдалечено и планът ви включва помощ на място, в приложимата времева рамка ще ви посети упълномощен представител на Асер, за да ви предостави помощ на място.

ИЗПРАЩАНЕ НА ПРОДУКТИ

Ако трябва да изпратите устройството си с марка Асер, моля, опаковайте го в оригиналните материали и приложете в кутията копие от удостоверението ви на Асер Care Plus заедно с описание на повредата.

В случай че оригиналните опаковъчни материали не са налични, ви препоръчваме:

- а) Използвайте кутия от твърд картон с подходящи размери.
- б) Увийте устройството с няколко пласта опаковъчно фолио, докато достигнете минимална дебелина от 6 см от всяка страна, и го залепете с тиксо.
- в) Поставете увития продукт в кутията и запълнете празното пространство с още опаковъчно фолио. Накрая надпишете кутията според инструкциите на оператора в телефонния център.

СЕРВИЗНИ УСЛОВИЯ И ОГРАНИЧЕНИЯ

Всички гаранционни периоди започват от датата, посочена в доказателството за покупка на Асер.

Ако приложимият гаранционен период за вашия Асер продукт е по-дълъг от 3 години, Асер запазва правото си по своя собствена преценка да поправи продукта ви или да го замени с нов или ремонтиран продукт със сравнима спецификация. Всички лични данни, които предоставяте по електронен или друг път, се обработват и използват от Асер или упълномощените партньори само за обработка на участието ви в плана или за всяка друга употреба, за която сте дали разрешение на Асер по време на процеса на регистрация онлайн. Асер обработва личната ви информация в съответствие с всички приложими закони и наредби за защита на данните. Като се регистрирате за плана, вие приемате Асер или упълномощените партньори да използват и обработват данните ви. По всяко време имате право на достъп, коригиране и възражение за цялата си лична информация в съответствие с приложимите закони. За повече информация за политиката за поверителност на Асер, моля, посетете: <http://www.acer-group.com/public/index/privacy.htm>

Моля, имайте предвид, че като потребител може да имате определени права за отказ от покупката на плана в съответствие с приложимите закони. Например периодът за отказ от сключен с интернет магазин договор в Европейския съюз обикновено е 14 дни от датата на договора. За повече информация относно правата ви за отказ според приложимите закони, моля, свържете се с търговец на мястото на продажба на плана.

СС Brno • Turanka 110 • 627 00 Brno-Slatina • Czech Republic

КОНТАКТИ: ТЕЛЕФОН + 420 531 027 777 • www.acer.bg • Email: service.brno@acer.com