

## SERVISNÍ SLUŽBY

<b>Carry-in (U výrobce)</b>	Vysoce kvalitní asistenční služba v servisních centrech Acer včetně dopravy do a z našich laboratoří bez dalších poplatků.
<b>On-site (U zákazníka)</b>	Prostřednictvím této služby nabízí společnost Acer specializovanou asistenci prováděnou u zákazníka se zásahem v různých časech, které lze ověřit v místním callcentru Acer.
<b>On-site with Exchange (U zákazníka s výměnou)</b>	Tato služba přidává nad rámec špičkové asistence na místě také výměnu produktů po celou dobu lhůty pro opravy. Náhradní produkty jsou nové s obdobným nebo vyšším výkonem.
<b>ITW (pouze notebooky, tablety, netbooky)</b>	Společnost Acer vyvinula záruku pro mezinárodní cestující (ITW), aby vás chránila při dlouhodobých pobytech mimo vaši zemi v případě, že budete chtít mít svůj notebook, netbook nebo tablet stále při sobě. Mezinárodní cestující mohou využívat servisní podporu při cestách do zahraničí. Další informace najdete na adrese <a href="http://global.acer.com/support/itw.htm">http://global.acer.com/support/itw.htm</a> .

## DOSTUPNOST SLUŽEB

Služby U zákazníka a U zákazníka s výměnou jsou dostupné pouze v zemi, kde bylo členství v Programu zakoupeno.

Má-li být služba zajištěna v čase uvedeném v Programu, je nutné se se žádostí o podporu obrátit na místní callcentrum do 14 hodin. V případě obtížně dosažitelných lokalit, jako jsou například ostrovy, nebo nepříznivého počasí může dojít k mírnému zpoždění. Všechny vyžádané návštěvy u zákazníků se provádějí od pondělí do pátku.

## SERVERY A ZAŘÍZENÍ POUZE PRO UKLÁDÁNÍ

V případě služby s plným krytím: Zvláštní smlouvy s nepřetržitou pohotovostní dobou budou posuzovány zvlášť v každém jednotlivém případě.

V případě rozšíření záruky na vnitřní součásti zaručuje Program pokrytí vnitřních součástí, jako jsou pevné disky, paměť, jednotky CD-ROM, procesory, karty RAID, síťové karty, zálohovací jednotky atd. Toto rozšíření platí a lze využít pouze a výhradně na produkty a konfigurace uvedené v ceníku Acer s označením originálních dílů. Serverové konfigurace je nutné zaregistrovat na adrese [careplus.acer.com](http://careplus.acer.com). Před registrací si připravte případná čísla dílů a sériová čísla.

## RESET OPERAČNÍHO SYSTÉMU

Tato služba se poskytuje v rámci služeb U zákazníka i U výrobce. Program zahrnuje pouze reset operačního systému a rekonfiguraci podle hardwaru nainstalovaného v systému v okamžiku nákupu produktu.

V případě služby U zákazníka zahájí zástupce pověřený společností Acer reset operačního systému, nastaví správný chod všech procesů a zůstane k dispozici na telefonu pro případ dalších potíží; konfigurace uživatelů/aplikací a tiskáren ani konfigurace dalších součástí mimo původní konfiguraci není součástí služby.

## VYLOUČENÍ ZÁRUČNÍHO KRYTÍ

Záruční krytí podle Programu se nevztahuje na žádné opravy ani výměnu dílů, u kterých se zjistí poškození nedbalostí, nesprávnou údržbou, zásahy neautorizovaných třetích stran či přepravou v nevhodném obalu.

Program nekryje závady vzniklé v důsledku virů nebo systémových konfliktů způsobených instalací ovladačů nebo periferních zařízení, ani jakoukoliv ztrátu dat.

Pro notebooky: Program se nevztahuje na baterii, která zůstává předmětem záručního krytí vyplývajícího z omezené záruky produktu spojené s datem nákupu produktu Acer nebo samotné baterie. Výše uvedená vyloučení a omezení se týkají pouze tohoto Programu; podmínky omezené záruky produktu jimi nejsou dotčeny.

## AKTIVACE PROGRAMU ACER CARE PLUS

- Máte-li přístup k internetu můžete Program registrovat přímo na [careplus.acer.com](http://careplus.acer.com).

- Pokud nemáte přístup k Internetu, obraťte se na Call centrum společnosti Acer. Telefonní číslo je uvedeno uvnitř letáku.

## PŘED ZAHÁJENÍM REGISTRACE JE NUTNÉ:

- připravit si kód a heslo Acer Care Plus pro váš Program.

## ZAHÁJENÍ REGISTRACE

- Registraci proveďte na webových stránkách [careplus.acer.com](http://careplus.acer.com). Zvolte zemi, zadejte kód a heslo uvedené v zakoupené záruce Acer Care Plus a následně vyplňte elektronický formulář, který se objeví na registrační stránce.

Prosím pamatujte, že registraci Acer Care Plus Programu není možné provést po více než 365 dnech ode dne zakoupení vašeho Acer výrobku. Jestliže zmeškáte lhůtu 365 dnů pro aktivaci, prosím kontaktujte své místní Call Centrum.

Po té co vaše aplikace dorazí k nám, podléhá výše zmíněným podmínkám, zašleme vám e-mailem Certifikát Programu Acer Care Plus s detaily vašeho Acer výrobku.

## V PŘÍPADĚ ZÁVADY NA PŘÍSLUŠNÉM PRODUKTU ACER

Společnost Acer doporučuje nejprve provést testy popsané v uživatelské příručce v části „Řešení problémů“.

## VZDÁLENÁ PODPORA

Můžete zavolat na příslušné místní callcentrum Acer (je třeba mít produkt zapnutý a připravit si osvědčení Acer Care Plus). Profesionálové společnosti Acer vám poskytnou podporu za účelem vyhledání a vyřešení problémů.

## SLUŽBY SERVISNÍCH CENTER

V případě problémů, které nelze vyřešit na dálku, vám operátoři Acer poskytnou pokyny, jak kontaktovat specializovaného expresního kurýra, který vyzvedne porouchané zařízení na vaši adresu a doručí je do určeného servisního střediska Acer. Následně bude na vaši adresu doručeno opravené zařízení. Společnost Acer hradí přepravné fakturované od doporučeného kurýra.

## **PODPORA U ZÁKAZNÍKA**

Máte-li technický problém, který nelze vyřešit na dálku, a váš Program zahrnuje podporu u zákazníka, navštíví vás v příslušném časovém rámci autorizovaný zástupce společnosti Acer, aby vám poskytl technickou podporu na místě.

## **PŘEPRAVA PRODUKTŮ**

Pokud potřebujete odeslat vybavení Acer, zabalte je do původního obalu a přiložte kopii osvědčení Acer Care Plus a popis závady.

V případě, že původní obal nemáte, doporučujeme tato opatření:

- a) Vložte produkt do pevné kartonové krabice vhodných rozměrů.
- b) Zabalte zařízení do několika vrstev bublinkové folie v celkové minimální tloušťce 6 cm na každé straně a upevněte páskou.
- c) Uložte zabalený produkt do krabice a zbývající prázdné prostory vyplňte další bublinkovou folií. Nakonec označte kartonovou krabici podle pokynů operátora v callcentru.

## **PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY**

Veškeré záruční lhůty začínají běžet k datu uvedenému na dokladu o nákupu produktu Acer.

Pokud je záruční lhůta pro příslušný produkt Acer delší než 3 roky, vyhrazuje si společnost Acer právo podle svého uvážení produkt opravit nebo nahradit novým či repasovaným, případně jiným s obdobnými specifikacemi. Veškeré osobní údaje, které pro účely Programu elektronicky nebo jinak poskytnete, bude společnost Acer a její certifikovaný partner zpracovávat a využívat pouze pro účely vaší účasti v Programu, případně k jiným účelům, ke kterým společnost Acer oprávníte v průběhu online registračního procesu. Společnost Acer Global System bude s osobními údaji nakládat v souladu s příslušnými zákony a předpisy na ochranu údajů. Registrací do Programu udělujete souhlas k takovému využití a zpracování svých údajů ze strany společnosti Acer nebo jejího certifikovaného partnera. Kdykoli můžete využít svého práva na přístup, opravu či odstranění svých osobních údajů podle příslušných zákonů. Další informace o zásadách společnosti Acer na ochranu osobních údajů získáte zde: <http://www.acer-group.com/public/index/privacy.htm>

Jako spotřebitel můžete mít určitá práva ohledně zrušení nákupu Programu podle příslušných zákonů. Například v celé Evropské unii platí obvykle lhůta na odstoupení od smlouvy uzavřené přes internetový obchod v délce 14 dnů od data jejího uzavření. Další informace o tom, jak jsou práva na odstoupení od smlouvy rozšířena podle příslušných zákonů, vám poskytne prodejce v místě nákupu Programu.

**CC Brno • Turanka 110 • 627 00 Brno-Slatina • Czech Republic**

**Kontakt: Telefon + 420 531 027 777 • [www.acer.cz](http://www.acer.cz) • Email: [service.brno@acer.com](mailto:service.brno@acer.com)**