

## ZNAČAJKE USLUGE

<b>Kupac sam dovozi proizvod (carry-in)</b>	Ova usluga pruža visokokvalitetnu pomoć u Acerovim servisnim centrima te uključuje slanje u naše laboratorije i iz njih bez dodatnih troškova.
<b>U prostorima kupca (on-site)</b>	Kroz tu uslugu Acer nudi namjensku pomoć u prostorima kupca. Ona je dostupna u različita vremena intervencije, koje možete provjeriti u svom lokalnom Acerovom pozivnom centru.
<b>U prostorima kupca sa zamjenom</b>	Ova usluga Acerovoj vrhunskoj pomoći u prostorima kupca dodaje mogućnost zamjene proizvoda za vrijeme popravka. Zamjenski su proizvodi novi ili imaju jednakovrijedne ili veće performanse.
<b>ITW (notebook računala, tablet računala, samo netbook računala)</b>	Acer je razvio Međunarodno putničko jamstvo (ITW) koje Vas štiti ako putujete izvan zemlje dulje vrijeme, a želite imati svoje notebook/netbook/tablet računalo uvijek uz sebe! Međunarodni putnici mogu se koristiti servisnom podrškom u inozemstvu. Za više detalja posjetite <a href="http://global.acer.com/support/itw.htm">http://global.acer.com/support/itw.htm</a> .

## DOSTUPNOST USLUGA

Usluge on-site i on-site sa zamjenom dostupne su samo u zemlji u kojoj je Plan kupljen.

Zahtjevi za pomoć trebali bi doći do Vašeg lokalnog pozivnog centra najkasnije do 14.00 sati kako biste dobili uslugu servisa u razdoblju predviđenom u Planu. Za posebna, teže dostupna mjesta poput otoka ili u slučaju vremenskih neprilika moguće je manje kašnjenje. Sve posjete kupcima obavljaju se od ponedjeljka do petka.

## SAMO POSLUŽITELJI I PROIZVODI ZA POHRANU

U slučaju usluge potpune pokrivenosti: 7 dana tjedno – 24 sata dnevno, potrebni su zasebni dogovori s kupcima od slučaja do slučaja.

U slučaju jamstva proširenog na unutarnje komponente, Plan jamči pokrivanje unutarnjih komponenti, poput diskovnih pogona, memorija, CD-romova, procesora, RAID kartica, jedinica za sigurnosnu pohranu itd. To proširenje primjenjuje se i vrijedi isključivo za proizvode i mogućnosti uključene u Acerov cjenik i označene s originalnim dijelovima. Sve mogućnosti za poslužitelje moraju se registrirati na [careplus.acer.com](http://careplus.acer.com). Prije nego što nastavite s registracijom, pronađite odgovarajuće brojeve dijelova i serijske brojeve, prema potrebi.

## PONOVNO POSTAVLJANJE OPERATIVNOG SUSTAVA

Ova usluga pruža se i u slučaju usluge carry-in i usluge u prostorima kupca. Plan obuhvaća isključivo ponovno postavljanje operativnog sustava i ponovnu konfiguraciju prema hardveru instaliranom u sustavu u trenutku kupnje proizvoda.

U slučaju pružanja usluge u prostorima kupca, Acerov ovlašten predstavnik započet će s ponovnim postavljanjem operativnog sustava, pobrinut će se za to da sve funkcionira pravilno te će ostati dostupan za poziv u slučaju daljnjih problema; konfiguracija korisnika/aplikacija i pisača nije uključena, kao ni konfiguracija dodatnih komponenti osim izvorne konfiguracije.

## ISKLUČENJA IZ POKRIVENOSTI JAMSTVOM

Pokrivenost jamstvom na temelju Plana ne proširuje se na popravke ili zamjenske dijelove za koje se utvrdi da su oštećeni zbog nemara ili nepropisnog rukovanja, nepravilnog održavanja, održavanja od strane treće osobe ili prijevoza u neprikladnoj ambalaži.

Plan ne pokriva kvarove zbog virusa ili konflikata u sustavu uzrokovanim instalacijom upravljačkih programa ili perifernih uređaja, kao ni gubitak podataka, neovisno o razlogu.

Za notebook računala: baterija nije uključena u Plan, ona ostaje podložna pokrivenosti jamstvom koje proizlazi iz Ograničenog jamstva za proizvod, povezanog s danom kupnje Acerovog proizvoda ili same baterije. Gore navedena isključenja i ograničenja primjenjuju se samo na ovaj Plan; ona ne utječu na odredbe Ograničenog jamstva za proizvod.

## AKTIVACIJA PLANA "ACER CARE PLUS"

- Ako imate pristup internetu, možete se registrirati za Plan na [careplus.acer.com](http://careplus.acer.com).

- Ako nemate pristup internetu, pozovite lokalni Acer call centar na telefonski broj prikazan u ovom uputstvu.

## PRIJE NASTAVKA REGISTRACIJE OBRATITE POZORNOST NA SLJEDEĆE:

- da pri ruci imate kôd za Acer Care Plus i zaporku za Vaš Plan.

## NASTAVAK REGISTRACIJE

- Idite do područja za registraciju Acer Care Plus na web-mjestu [careplus.acer.com](http://careplus.acer.com), zatim ispravno unesite šifru i lozinku Care Plus sadržane u knjižici Acer Care Plus te ispunite elektronski obrazac koji se nalazi na stranici registracije.

Upamtite da registraciju programa Acer Advantage morate napraviti unutar 365 dana od datuma kupnje Acerovog proizvoda.

Ako propustite rok od 365 dana za aktivaciju, obratite se pozivnom centru.

Ubrzo nakon što primimo vašu prijavu, u skladu s navedenim uvjetima, poslat ćemo vam e-poštom Certifikat jamstvenog programa s detaljima vašeg Acerovog proizvoda.

## U SLUČAJU KVARA NA VAŠEM ACEROVOM PROIZVODU

Prije svega, Acer Vam preporučuje da napravite provjere opisane u odjeljku "Otklanjanje poteškoća" u priručniku za korisnike.

## UDALJENA KORISNIČKA PODRŠKA

Možete nazvati svoj lokalni Acerov pozivni centar, imajući svoju potvrdu za Acer Care Plus pri ruci i proizvod uključen. Acerovi stručnjaci pružit će Vam podršku kako bi otkrili problem i riješili ga.

## SERVISNI CENTRI

U slučaju problema koji se ne mogu riješiti udaljenom korisničkom podrškom, djelatnici Acera uputit će Vas da kontaktirate namjensku ekspresnu kurirsku službu, koja će preuzeti Vaš proizvod u kvaru u Vašem prostoru i dostaviti ga odgovarajućem Acerovom servisnom centru. Popravljeni će uređaj kasnije biti dostavljen na Vašu adresu. Acer će platiti troškove dostave koje fakturira preporučena kurirska služba.

## **PODRŠKA U PROSTORIMA KUPCA**

Ako imate tehnički problem koji se ne može riješiti udaljenom korisničkom podrškom, a Vaš Plan uključuje podršku u prostorima kupca, jedan od Acerovih ovlaštenih predstavnika posjetit će Vas unutar zadanog vremenskog razdoblja kako bi Vam pružio podršku u Vašim prostorima.

## **SLANJE PROIZVODA**

Ako trebate poslati opremu koja nosi Acerovu robnu marku, molimo da je pakirate zajedno s izvornim materijalom te u kutiju stavite presliku Vaše potvrde Acer Care Plus zajedno s opisom kvara.

U slučaju da izvorna ambalaža nije dostupna, preporučujemo Vam sljedeće:

- a) Koristite čvrsti karton odgovarajuće veličine za pakiranje proizvoda.
- b) Omotajte opremu u sloj s mjehurićima zraka debljine najmanje 6 cm na svakoj strani te sve zajedno učvrstite ljepljivom trakom.
- c) Stavite tako omotani proizvod u kutiju i ispunite prazan prostor dodatnom ambalažom s mjehurićima zraka. Na kraju označite paket prema uputama operatera iz pozivnog centra.

## **UVJETI I OGRANIČENJA SERVISA**

Sva razdoblja jamstva započinju od dana navedenog na dokazu o kupnji Acerovog proizvoda.

Ako je razdoblje jamstva koje se odnosi na Vaš Acerov proizvod dulje od tri godine, Acer zadržava pravo popravka proizvoda ili njegove zamjene novim ili popravljenim proizvodom ili proizvodom sličnih specifikacija prema vlastitom nahođenju. Sve osobne podatke koje dostavite putem elektroničkog obrasca ili na drugi način za Plan koristi Acer ili njegov ovlašten partner isključivo za obradu Vašeg sudjelovanja u Planu ili za bilo koju svrhu za koju ovlastite Acer tijekom postupka registracije putem interneta. Acer Global System će s Vašim osobnim podacima postupati u skladu sa svim važećim zakonima i propisima o zaštiti podataka. Registracijom za Plan pristajete na to da Acer ili njegov ovlašten partner koriste i obrađuju Vaše podatke. U svako doba imate pravo na pristup podacima ili njihovu izmjenu ili povlačenje u skladu s važećim zakonima. Za više informacija o Acerovoj politici privatnosti molimo posjetite: <http://www.acer-group.com/public/index/privacy.htm>

Molimo imajte na umu da, kao potrošač, imate određena zakonska prava u pogledu otkazivanja kupnje Plana na temelju važećih zakona. Primjerice, otkazni rok za ugovor sklopljen putem internetske trgovine u Europskoj uniji obično je 14 dana od dana sklapanja ugovora. Za više informacija o produljenju Vaših prava raskida u skladu s važećim zakonima molimo kontaktirajte prodavatelja na mjestu kupnje Plana.

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

**KONTAKTI: Tel. + 420 531 027 777 • [www.acer.hr](http://www.acer.hr) • Email: [service.brno@acer.com](mailto:service.brno@acer.com)**