

SERVICES

Réparation en retour atelier	Ce service vous garantit une assistance de grande qualité dans les centres de réparation d'Acer et comprend l'expédition sans frais supplémentaires vers et à partir de nos laboratoires.
Réparation sur site	Dans le cadre de ce service, Acer propose une assistance dédiée sur le site du client, disponible à différentes dates d'intervention pouvant être vérifiées auprès de votre centre d'appels Acer local.
Réparation sur site avec échange	Ce service ajoute à l'assistance sur site haute qualité d'Acer l'avantage d'un produit de remplacement pendant toute la période de réparation. Les produits de remplacement sont neufs ou ont des performances équivalentes ou supérieures.
ITW (notebooks, tablettes, netbooks uniquement)	Acer a mis au point la garantie « International Travelers' Warranty » (ITW) pour vous protéger si vous êtes à l'étranger sur une période prolongée et que vous souhaitez avoir votre notebook/netbook/tablette à tout moment avec vous ! Les voyageurs internationaux peuvent bénéficier du support technique lorsqu'ils voyagent à l'étranger. Des informations complémentaires sont disponibles sur http://global.acer.com/support/itw.htm .

DISPONIBILITÉ DES SERVICES

Les services Réparation sur site et Réparation sur site avec échange ne seront disponibles que dans le pays où le contrat a été acheté.

Les demandes d'assistance par téléphone doivent être reçues par votre centre d'appels local avant 14 heures, afin de permettre l'organisation du service dans le délai spécifié dans la Procédure. Un léger retard peut être possible sur des sites particuliers difficiles d'accès, comme des îles, ou en cas de conditions météorologiques défavorables. Toutes les interventions en clientèle sur appel téléphonique ont lieu du lundi au vendredi.

SERVEURS ET SUPPORTS DE STOCKAGE UNIQUEMENT

En cas de service avec couverture totale : Les accords séparés 24 heures sur 24 - 7 jours sur 7 doivent être passés avec le client au cas par cas.

En cas de garantie étendue aux composants internes, le Programme Acer Care Plus garantit la couverture des composants internes, comme les disques durs, mémoires, CDROM, processeurs, cartes RAID, cartes réseau, unités de sauvegarde, etc.) Cette extension n'est appliquée qu'aux produits et options figurant sur les tarifs Acer et marqués de pièces d'origine, et n'est valable que pour ceux-ci.

Toutes options de serveur doivent être enregistrées sur careplus.acer.com; avant de procéder à l'enregistrement, assurez-vous d'avoir à portée de main les numéros des pièces concernées et les numéros de série, le cas échéant.

RESTAURATION DU SYSTÈME D'EXPLOITATION

Ce service sera proposé tant en cas de Réparation en retour atelier qu'en cas de Réparation sur site. Le Programme Acer Care Plus comprend exclusivement la restauration du système d'exploitation et sa reconfiguration conformément au matériel installé dans le système à la date de l'achat du Produit.

En cas de Réparation sur site, un représentant agréé Acer commencera la restauration du système d'exploitation, s'assurera que tout fonctionne correctement et restera disponible par téléphone en cas de problèmes ultérieurs ; les configurations d'utilisateurs/d'applications et d'imprimantes sont exclues, ainsi que la configuration de composants supplémentaires autre que la configuration d'origine.

EXCLUSIONS DE GARANTIE

La garantie proposée dans le cadre du Programme ne s'appliquera pas aux réparations ou au remplacement de pièces qui ont été endommagées en raison d'une utilisation négligente ou inconsidérée, de travaux de maintenance incorrects, de travaux effectués par des tiers non autorisés et d'un transport dans un emballage inapproprié.

Le Plan ne couvre pas les défaillances résultant de virus ou de conflits de systèmes causés par l'installation de pilotes ou de périphériques, ni la perte de données pour quelque raison que ce soit.

Concernant les notebooks : la batterie n'est pas incluse dans le Programme, elle reste subordonnée à la garantie découlant de la Garantie limitée du Produit associée à la date d'achat du produit Acer ou de la batterie. Les exclusions et limitations mentionnées ci-dessus s'appliquent uniquement à ce Programme; elles n'ont aucune incidence sur les modalités de la Garantie limitée du Produit.

ACTIVATION DU PROGRAMME ACER CARE PLUS

- Si vous avez un accès Internet, vous pouvez vous inscrire directement au Programme sur careplus.acer.com. Les frais de la connexion Internet ne seront pas remboursés.

- Si vous n'avez pas accès à Internet, veuillez contacter le centre d'appels correspondant à votre pays comme indiqué dans ce livret.

AVANT DE PROCÉDER À L'INSCRIPTION, ASSUREZ-VOUS:

- D'avoir votre code Acer Care Plus et le mot de passe à portée de main.

POUR PROCÉDER À L'ENREGISTREMENT

- Rendez-vous sur le champ d'inscription « acercareplus » sur le site Internet careplus.acer.com, puis saisissez correctement votre **code** et votre **mot de passe Acer Care Plus** figurant dans le livret Acer Care Plus et complétez le fichier électronique qui s'affiche.

Nous vous rappelons que l'enregistrement de la garantie doit être effectué dans les 365 jours suivant la date d'achat du Produit.

Si vous avez dépassé les 365 jours pour l'enregistrement, veuillez s'il vous plaît contacter votre centre d'appels. Dès que nous aurons reçu vos documents remplissant les conditions détaillées ci-dessus, nous vous enverrons par e-mail le Certificat de votre garantie reprenant toutes les informations de votre Produit Acer.

EN CAS DE DÉFECTUOSITÉ DE VOTRE PRODUIT ACER

Avant toute chose, Acer vous conseille d'effectuer les tests mentionnés à la rubrique « **Dépistage des Pannes** » de la notice de mise en service.

ASSISTANCE À DISTANCE

Vous pouvez contacter votre centre d'appels Acer local par téléphone tout en gardant à portée de main le certificat Acer Care Plus et votre produit mis sous tension. Les professionnels d'Acer vous aideront à identifier les problèmes et à les résoudre.

SERVICE CENTRES DE RÉPARATION

En cas de problèmes ne pouvant pas être résolus à distance, les opérateurs d'Acer vous expliqueront comment contacter un service de messagerie «

accélééré » dédié qui viendra récupérer votre équipement défectueux chez vous et l'acheminera jusqu'à l'atelier de réparation désigné par Acer. L'équipement réparé vous sera ensuite retourné. Acer prendra à sa charge l'expédition facturée par le service de messagerie recommandé.

SUPPORT TECHNIQUE SUR SITE

Si vous avez un problème technique qui ne peut pas être résolu à distance et que votre Programme prévoit une assistance sur site, un des représentants agréés d'Acer se rendra chez vous dans le délai applicable pour assurer un support technique sur site.

EXPÉDITION DE PRODUITS

Si vous devez expédier votre équipement de marque Acer, veuillez utiliser son emballage d'origine et joindre dans la boîte une copie de votre certificat Acer Care Plus, assortie d'une description du défaut.

Si vous ne disposez pas de l'emballage d'origine, nous vous conseillons :

- a) D'utiliser un carton solide ayant les dimensions appropriées pour contenir votre produit.
- b) D'envelopper l'équipement dans plusieurs couches de papier bulles jusqu'à obtention d'une épaisseur minimum de 6 cm par côté et de fixer le papier bulles au moyen de ruban adhésif.
- c) De mettre le produit ainsi enveloppé dans la boîte et de combler les espaces vides avec du papier bulles. Pour finir, étiquetez le carton comme indiqué par l'opérateur du centre d'appels.

CONDITIONS ET LIMITATIONS DES SERVICES

Toutes les périodes de garantie commencent à courir à la date indiquée sur la preuve d'achat du produit Acer.

Si la période de garantie applicable à votre produit Acer est supérieure à trois (3) ans, Acer se réserve le droit, à sa seule appréciation, de réparer votre produit ou de le remplacer par un produit neuf ou remis à neuf ou un produit ayant des caractéristiques techniques comparables.

Toutes les données personnelles fournies par vos soins sous forme électronique ou autre dans le cadre du Programme seront traitées et utilisées par Acer ou son partenaire certifié exclusivement en vue du traitement de votre participation au Programme ou à une quelconque autre fin à laquelle vous êtes susceptible d'autoriser Acer pendant le processus d'inscription en ligne. Acer Global System traitera vos données personnelles dans le respect de toutes les lois et réglementations applicables en matière de protection des données. En vous inscrivant au Programme, vous consentez à cette utilisation et au traitement de vos données par Acer ou son partenaire certifié. Vous avez à tout instant un droit d'accès, de rectification et d'opposition sur toutes vos données personnelles, conformément aux lois applicables. Pour tout complément d'informations sur la politique de confidentialité d'Acer, rendez-vous sur : <http://www.acer-group.com/public/index/privacy.htm>.

Veillez noter qu'en tant que consommateur, la législation peut vous reconnaître certains droits quant à l'annulation d'un achat du Programme Acer Care Plus conformément aux lois applicables. Par exemple, une période d'annulation d'un contrat conclu via une boutique en ligne sera normalement, dans les États membres de l'Union européenne, de 14 jours à compter de la date du contrat. Pour de plus amples informations sur l'extension de vos droits d'annulation par les lois applicables, veuillez contacter un vendeur sur le point d'achat du Programme.

Indépendamment de la présente garantie commerciale, le vendeur ou fabricant reste tenu de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L.217-4 à L.217-13 du Code de la consommation et de celle relative aux défauts de la chose vendue, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et 2232 du Code civil.

Rappel des textes légaux

Article L.217-5 du Code de la consommation : «Pour être conforme au contrat, le bien doit :

1° Être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

- présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.»

Article L.217-12 du Code de la consommation : «L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.»

Article 1641 du Code civil : «Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

«Article 1648 alinéa 1 du Code civil : «L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

«Article L.217-16 du Code de la consommation : «Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.»

CC Siracusa • Via Calatafimi 59 • 96100 Siracusa • Italy

CONTACTS: Tel. 01 72 02 00 50 • www.acer.fr • Email: adv.se@acer.com