

SERVIZI DI ASSISTENZA

"Carry-in"	Il servizio fornisce assistenza di alta qualità nei centri di assistenza Acer e comprende spedizione e restituzione senza costi aggiuntivi.
"On-site"	Mediante tale servizio, Acer offre assistenza su misura presso la sede del cliente, con possibilità di prenotare l'intervento in orari differenti, da stabilire insieme al Call center Acer locale.
"On-site with Exchange"	Il servizio aggiunge all'assistenza Acer "On site" di alta qualità la possibilità di sostituire il prodotto per tutta la durata dell'intervento di riparazione. I prodotti disponibili per la sostituzione sono nuovi oppure con caratteristiche equivalenti o superiori.
ITW (soltanto notebook, tablet, netbook)	Acer ha sviluppato la Garanzia internazionale per viaggiatori (ITW, International Travelers' Warranty) per proteggere l'acquirente quando si trova all'estero per periodi di tempo prolungati e desidera avere sempre con sé il proprio notebook, netbook o tablet! Mentre è all'estero chi viaggia su tratte internazionali può fruire dei servizi di assistenza; inoltre ulteriori informazioni sono disponibili alla pagina http://global.acer.com/support/itw.htm .

DISPONIBILITÀ DEI SERVIZI

I servizi di assistenza "On-site" e "On-site Exchange" sono disponibili soltanto nel paese in cui il Piano sia stato acquistato. Per usufruire dei servizi nelle tempistiche previste dal Piano, le richieste di assistenza devono pervenire al call center locale non più tardi delle 14.00 di ogni giorno. Nel caso di località particolarmente difficili da raggiungere, come le isole, oppure in caso di avverse condizioni atmosferiche, possono verificarsi leggeri ritardi. Tutti gli interventi presso le sedi dei clienti su chiamata di emergenza sono previsti tra il lunedì e il venerdì.

PER SERVER E STORAGE

In caso di copertura totale: le forme di assistenza che prevedono copertura 7 giorni su 7 e 24 ore al giorno devono essere stipulate con il cliente caso per caso. In caso di estensione della garanzia ai componenti interni, la copertura del Piano riguarda anche dischi rigidi, memorie, CD-Rom, CPU, schede Raid, schede di rete, unità di backup, ecc. L'estensione si applica esclusivamente ai prodotti e alle opzioni riportate nel listino prezzi di Acer e contrassegnate come componenti originali. Qualsiasi opzione server deve essere registrata alla pagina careplus.acer.com e prima di procedere a tale registrazione occorre accertarsi di avere a portata di mano i part numbered eventuali numeri di serie.

RIPRISTINO DEL SISTEMA OPERATIVO

Questo servizio sarà fornito sia nel caso di assistenza "Carry-in" che "On-site". Il Piano comprende esclusivamente il ripristino del sistema operativo e la sua riconfigurazione, sulla base dell'hardware installato nel sistema al momento dell'acquisto. Nel caso dei servizi "On-site", un operatore autorizzato Acer provvederà ad avviare la procedura di ripristino sul sistema operativo, verificherà il corretto funzionamento del sistema e rimarrà reperibile in caso di chiamate di emergenza per ulteriori anomalie; non sono incluse le configurazioni eseguite dagli utenti, le applicazioni e le stampanti, nonché i componenti aggiuntivi diversi da quelli originali.

ESCLUSIONI

La copertura della garanzia prevista dal Piano non si estende ad alcun intervento di riparazione o sostituzione su componenti il cui danneggiamento sia dovuto a negligenza o uso improprio, scorretta manutenzione, interventi eseguiti da terzi non autorizzati, trasporto tramite imballaggio non adeguato. La copertura non comprende eventuali anomalie derivanti da virus o conflitti di sistema causati dall'installazione di driver o periferiche, oppure da perdita di dati dovuta a qualsivoglia causa. Per notebook: la batteria non è compresa nella copertura del Piano e rimane soggetta alla garanzia limitata del prodotto, sulla base della data di acquisto del prodotto o della batteria Acer in questione. Le esclusioni e le limitazioni sopra descritte si applicano soltanto al presente Piano; il presente documento non modifica in alcun modo i termini della garanzia limitata del prodotto.

ATTIVAZIONE DEL PIANO "ACER CARE PLUS"

- Se si ha accesso ad Internet, per partecipare al Piano è possibile registrarsi direttamente sul sito careplus.acer.com. I costi di connessione a internet non sono rimborsabili.
- Se non si dispone di accesso ad Internet, contattare il call center Acer locale al numero di telefono riportato nel foglietto.

PRIMA DI PROCEDERE ALLA REGISTRAZIONE VERIFICARE:

- di avere a portata di mano il codice "Acer Care Plus" e la password relativa al Piano sottoscritto.

COME PROCEDERE ALLA REGISTRAZIONE

- Accedere all'area di registrazione "acercareplus" sul sito careplus.acer.com, quindi inserire correttamente sia il proprio codice Acer Care Plus, sia la password riportata nel foglietto "Acer Care Plus"; compilare il modulo elettronico che compare alla pagina di registrazione.

Le ricordiamo che la registrazione al Piano Acer Care Plus deve essere eseguita entro 365 giorni dalla data di acquisto dei prodotti Acer.

Non appena la Sua richiesta ci sarà pervenuta, alle condizioni sopra indicate, provvederemo ad inviarLe tramite e-mail il Certificato di Estensione di Garanzia con i dettagli del Suo Prodotto Acer. Qualora avesse superato il limite di 365 giorni utili per l'attivazione, La invitiamo a contattare il Call Centre Acer della sua zona.

IN CASO DI GUASTO DEL SUO PRODOTTO ACER

Acer raccomanda innanzitutto di eseguire le verifiche descritte nella sezione "Risoluzione problemi" del Manuale utente.

ASSISTENZA DA REMOTO

Può contattate il suo call center Acer locale, tenendo a portata di mano il suo certificato Acer Care Plus e il suo prodotto acceso. I professionisti Acer la supporteranno al fine di individuare e risolvere i problemi.

ASSISTENZA PRESSO I CENTRI DI RIPARAZIONE

Per problemi che non siano risolvibili da remoto, gli operatori Acer le indicheranno come contattare il corriere convenzionato che si occuperà di prelevare la sua unità difettosa presso la sua sede e di portarla presso il centro di riparazione Acer di competenza. Una volta riparato, il prodotto verrà rispedito presso la sua sede. Le spese di spedizione fatturate dal corriere convenzionato sono a carico di Acer.

ASSISTENZA “ON-SITE”

In presenza di problemi tecnici che non siano risolvibili da remoto e nel caso in cui il Piano preveda l’assistenza “On-site”, un operatore autorizzato Acer si recherà presso la sua sede nei tempi concordati per fornire l’assistenza tecnica necessaria.

SPEDIZIONE DEI PRODOTTI

Nel caso sia necessario spedire il suo prodotto Acer, per favore utilizzare l’imballaggio originale e includere nella confezione la copia del proprio certificato Acer Care Plus, insieme alla descrizione del difetto. Nel caso in cui il materiale di imballaggio originale non sia più disponibile si consiglia di:

- a) utilizzare uno scatolo di cartone di tipo resistente e di dimensioni adatte a contenere il prodotto;
- b) avvolgere il prodotto in strati di pluriball per uno spessore minimo di 6 cm per lato e fissare mediante nastro adesivo;
- c) riporre il prodotto così avvolto nella confezione e riempire qualsiasi spazio vuoto con ulteriore pluriball. Infine, contrassegnare la confezione come indicato dall’operatore del call center.

CONDIZIONI E LIMITAZIONI DEL SERVIZIO

Tutti i periodi di garanzia iniziano a partire dalla data riportata sulla prova di acquisto del prodotto Acer. In caso di periodo di garanzia superiore a 3 anni, Acer si riserva il diritto a sua esclusiva discrezione di riparare il prodotto oppure di sostituirlo con uno nuovo o rigenerato o con altro che presenti caratteristiche analoghe. Qualsiasi dato personale fornito attraverso il modulo elettronico o in altro modo nell’ambito del Piano può essere elaborato e utilizzato da Acer o dai suoi partner certificati esclusivamente a fini della sua partecipazione al Piano o per qualsivoglia altro utilizzo lei abbia autorizzato Acer durante la procedura di registrazione online. Acer Global System tratterà i suoi dati personali in conformità alla legislazione sulla tutela dei dati personali. Attraverso la registrazione al Piano, lei acconsente a tale utilizzo e al trattamento dei suoi dati da parte di Acer o dei suoi partner certificati. In qualsiasi momento lei ha il diritto di accesso, rettifica e opposizione al trattamento di tutti i suoi dati personali, secondo quanto previsto dalla legislazione vigente. Per ulteriori informazioni sulla politica di Acer in materia di privacy visitare il sito: <http://www.acer-group.com/public/index/privacy.htm>

Lei come consumatore deve essere consapevole che la legislazione vigente riconosce e tutela il suo diritto di recedere dall’acquisto dei servizi previsti dal Piano. Ad esempio, il termine per il recesso da contratto stipulato attraverso uno dei negozi online nel territorio dell’Unione Europea è fissato di norma a 14 giorni dalla data di sottoscrizione dello stesso. Per ulteriori informazioni sull’estensione della tutela del diritto di recesso ai sensi della legislazione vigente contattare il rivenditore dove ha acquistato il Piano.

CC Siracusa • Via Calatafimi 59 • 96100 Siracusa • Italy

CONTATTI: Tel. 02 36 00 01 30 • www.acer.it • Email: adv.se@acer.com