

SERVICE ASPECTEN

Carry-in	Deze service biedt kwalitatief hoogwaardige hulp in de reparatiecentra van Acer, inclusief verzending naar en van onze laboratoria, zonder extra kosten.
On-site	Met deze service biedt Acer specifieke hulp op locatie bij de klant; deze is beschikbaar met verschillende interventietijden, die u kunt opvragen bij uw lokale Acer callcenter.
On-site met omruilen	Deze service biedt de uitstekende on-site assistentie, plus het voordeel van een vervangend product gedurende de reparatietermijn. Vervangende producten hebben vergelijkbare of betere functiekenmerken.
ITW (alleen laptops, tablets, netbooks)	Acer heeft de International Travelers Warranty (ITW) ontwikkeld om u te beschermen als u voor langere tijd in het buitenland bent en u uw laptop/netbook/tablet altijd bij u wilt hebben. Internationale reizigers kunnen kiezen voor service als zij in het buitenland reizen; meer details vindt u op http://global.acer.com/support/itw.htm .

BESCHIKBAARHEID VAN SERVICES

De services on-site en on-site met omruilen zijn alleen beschikbaar in het land waarin het Plan is gekocht.

Verzoeken om assistentie dienen uiterlijk om 14.00 uur bij uw lokale callcenter binnen te zijn om de service te kunnen verlenen op de in het Plan genoemde tijd. In het geval van moeilijk bereikbare locaties, zoals eilanden, of in het geval van slechte weersomstandigheden kan een kleine vertraging mogelijk zijn. Alle assistentiebezoeken aan klanten vinden plaats van maandag t/m vrijdag.

ALLEEN SERVERS EN OPSLAGPRODUCTEN

In geval van service met een volledige dekking moeten per zaak met de klant afzonderlijke overeenkomsten voor 7 dagen per week – 24 uur per dag worden gesloten.

In het geval van een uitbreiding van de garantie met interne componenten dekt het Plan de interne componenten, zoals diskdrives, geheugens, cd-roms, CPU's, RAID-kaarten, netwerkkaarten, back-up eenheden enz. Deze uitbreiding wordt alleen toegepast en is enkel geldig voor producten en opties die in de Acer prijslijst opgenomen en als originele onderdelen aangeduid zijn. Eventuele serveropties moeten geregistreerd zijn op careplus.acer.com. Houd, indien van toepassing, de betreffende onderdeel- en serienummers bij de hand, voordat u zich gaat registreren.

BESTURINGSSYSTEEM RESETTEN

Deze service wordt zowel bij de carry-in als bij de on-site service verleend. Het Plan omvat uitsluitend het resetten en opnieuw configureren van het besturingssysteem, in overeenstemming met de hardware zoals die in het systeem geïnstalleerd was op het moment van aanschaf van het Product. Bij de on-site service zal een door Acer erkende vertegenwoordiger het besturingssysteem resetten, controleren of alles goed werkt en op afroep beschikbaar blijven voor het geval zich nog problemen voordoen; niet inbegrepen zijn configuraties van gebruikers applicaties, printers en de configuratie van extra onderdelen anders dan de originele configuratie.

UITSLUITINGEN VAN DE GARANTIEDEKKING

De garantiedekking ten gevolge van het Plan omvat geen reparaties of vervanging van onderdelen die beschadigd blijken te zijn als gevolg van onachtzaam of onzorgvuldig gebruik, onjuist onderhoud, werk verricht door onbevoegde derden of vervoer in een ondeugdelijke verpakking. Het Plan dekt geen fouten die voortvloeien uit virussen of systeemconflicten die worden veroorzaakt door de installatie van drivers of randapparatuur of verlies van data door ongeacht welke oorzaak.

Voor laptops: de accu valt niet onder het Plan; deze valt onder de dekking van de Beperkte Productgarantie, gekoppeld aan de aankoopdatum van het Acer product of van de accu zelf. De hierboven beschreven uitsluitingen en beperkingen zijn alleen op dit Plan van toepassing; de voorwaarden van de Beperkte Productgarantie worden hierdoor niet beïnvloed.

ACTIVERING ACER CARE PLUS PLAN

- Indien u toegang hebt tot het Internet, kunt u op careplus.acer.com rechtstreeks registreren voor het Plan.
- Als u geen toegang heeft tot het Internet, bel uw lokale Acer Call Centre middels het telefoonnummer dat u in deze folder vindt.

VOORDAT U OVERGAAT TOT REGISTRATIE IS HET HANDIG ALS U ERVOOR ZORGT DAT:

- U de Acer Care Plus Code en het wachtwoord van uw Plan bij de hand hebt.

HOE KUNT U ZICH REGISTREREN?

- Ga naar het "Acer Care Plus" registratiegedeelte op careplus.acer.com website. Vul hier uw Acer Care Plus code en wachtwoord in zoals u ze bijgesloten in uw Acer Care Plus boekje vindt. Vul daarna het elektronische formulier op de registratiepagina volledig in.

Let op! u kunt zich niet meer registreren voor het Acer Care Plus Plan als er meer dan 365 dagen zijn verstreken na de aankoopdatum van uw Acer product.

Indien u de 365 dagen activeringsdeadline mist, verzoeken wij u contact op te nemen met uw lokale Call Centre.

Kort nadat uw aanvraag ons heeft bereikt, sturen wij u – mits is voldaan aan de bovengenoemde voorwaarden - via e-mail het Garantie Uitbreiding Certificaat met de details van uw Acer Product.

WAT TE DOEN BIJ PROBLEMEN MET UW ACER PRODUCT?

Acer raadt u allereerst aan om de tests uit te voeren zoals beschreven in het deel 'Problemen oplossen' in de gebruikershandleiding.

ASSISTENTIE OP AFSTAND

U kunt uw lokale Acer callcenter bellen. Houd uw Acer Care Plus certificaat bij de hand en zet uw product aan. De professionals van Acer zullen u helpen de problemen in kaart te brengen en op te lossen.

SERVICE VAN HET REPARATIECENTRUM

Voor problemen die niet op afstand kunnen worden opgelost, zullen de medewerkers van Acer u uitleggen hoe u contact kunt opnemen met een door Acer geselecteerde koerier die uw toestel bij u zal ophalen en bij de desbetreffende reparatiefaciliteit van Acer zal afleveren. Naderhand wordt het gerepareerde toestel bij u teruggebracht. Acer zal de door de koerier gefactureerde verzendkosten betalen.

ON-SITE ONDERSTEUNING

Als u een technisch probleem heeft dat niet op afstand kan worden opgelost en uw Plan on-site assistentie omvat, zal een van de erkende vertegenwoordigers van Acer u bezoeken binnen de termijn die van toepassing is op de levering van on-site technische ondersteuning.

VERZENDING VAN PRODUCTEN

Indien u uw Acer product moet verzenden, gebruikt u de originele verpakking en stopt u een kopie van uw Acer Care Plus certificaat in de doos, samen met een beschrijving van het probleem.

Als u de originele verpakking niet meer heeft, dan adviseren wij u:

- a) een stevige en voldoende grote doos voor uw product te zoeken.
- b) noppenfolie om het toestel te wikkelen, met een minimale dikte van 6 cm aan alle kanten, en die vast te zetten met tape.
- c) het in plastic gewikkelde product in de doos te zetten en eventuele lege ruimtes met nog meer noppenfolie op te vullen. Ten slotte voorziet u de doos van een adresetiket, zoals aangegeven door de medewerker van het callcenter.

SERVICEVOORWAARDEN EN -BEPERKINGEN

Alle garantietermijnen beginnen op de datum die is vermeld op het aankoopbewijs van het Acer product.

Indien de garantietermijn die van toepassing is op uw Acer product meer dan 3 jaar bedraagt, behoudt Acer zich het recht om uw product naar eigen goeddunken te repareren of te vervangen door een nieuw of gereviseerd product met vergelijkbare specificaties. Eventuele persoonlijke gegevens die u via een elektronisch formulier of op een andere wijze voor het Plan heeft verstrekt, worden door Acer of haar gecertificeerde partner uitsluitend verwerkt en gebruikt in verband met uw deelname aan het Plan, of voor elk ander gebruik waarvoor u Acer tijdens de online registratie toestemming heeft gegeven. Acer Global System verwerkt uw persoonlijke gegevens in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving inzake gegevensbescherming. Door uzelf voor het Plan te registreren, stemt u in met het gebruik en de verwerking van uw gegevens door Acer of haar gecertificeerde partner. U heeft altijd het recht al uw persoonlijke gegevens overeenkomstig de toepasselijke wetgeving in te zien, te corrigeren of deze te laten verwijderen. Meer informatie over Acers privacybeleid vindt u op: <http://www.acer-group.com/public/index/privacy.htm>
Wij wijzen u erop dat u als consument ingevolge toepasselijke wetten bepaalde rechten kunt hebben met betrekking tot het annuleren van de aankoop van het Plan. Zo bedraagt de annuleringstermijn voor overeenkomsten die via een internetwinkel zijn gesloten in Europa gewoonlijk 14 dagen vanaf de datum van de overeenkomst. Voor meer informatie over welke annuleringsrechten u nog meer heeft op grond van de toepasselijke wetgeving, kunt u contact opnemen met een verkoper op het verkooppunt van het Plan.

CC Nederland • Postbus 70576 • 5201 CZ 's-Hertogenbosch • Nederland

CONTACT: Tel. 088-4560000 • www.acer.nl • Email: ccd.advantage@acer.com