

## OPCJE SERWISOWE

<b>Serwis w autoryzowanym centrum (Carry-in)</b>	Opcja ta pozwala uzyskać fachową pomoc w centrach serwisowych firmy Acer, a także obejmuje bezpłatny transport produktów do laboratoriów firmy Acer i z powrotem.
<b>Serwis u klienta (On-site)</b>	W ramach tej opcji firma Acer oferuje pomoc świadczoną przez wyznaczonego pracownika w siedzibie klienta. Informacje na temat wariantów usługi (różniących się czasem reakcji) można uzyskać w lokalnym centrum obsługi telefonicznej firmy Acer.
<b>Serwis u klienta z wymianą (On-site with Exchange)</b>	Opcja ta rozszerza znakomity pakiet pomocy technicznej u klienta o możliwość otrzymania urządzenia zastępczego na czas naprawy. Produkty zastępcze są produktami nowymi o takich samych lub lepszych parametrach technicznych.
<b>Gwarancja międzynarodowa ITW (dotyczy tylko notebooków, tabletów i netbooków)</b>	Firma Acer stworzyła gwarancję międzynarodową ITW (International Travelers' Warranty) z myślą o klientach, którzy wyjeżdżają na dłużej za granicę i zabierają ze sobą swoje notebooki, netbooki lub tablety. Dzięki tej opcji klienci mogą swobodnie korzystać z pomocy technicznej w innych krajach. Dodatkowe informacje na ten temat są dostępne na stronie <a href="http://global.acer.com/support/itw.htm">http://global.acer.com/support/itw.htm</a> .

## DOSTĘPNOŚĆ USŁUG

Opcje „Serwis u klienta (On-site)” i „Serwis u klienta z wymianą (On-site with Exchange)” są dostępne wyłącznie na terenie kraju, w którym został wykupiony Plan. Aby skorzystać z usług w terminach określonych w Planie, należy przekazać zgłoszenie do lokalnego centrum obsługi telefonicznej najpóźniej do godziny 14.00. W przypadku trudnodostępnych miejsc (takich jak wyspy) lub trudnych warunków atmosferycznych mogą wystąpić nieznaczne opóźnienia. Wyjazdy do klientów odbywają się od poniedziałku do piątku.

## SERWERY I PAMIĘĆ MASOWA

Korzystanie z serwisu w pełnym okresie dostępności (7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę) wymaga zawarcia z klientem indywidualnej umowy. W przypadku gwarancji rozszerzonej na podzespoły wewnętrzne Plan gwarantuje ochronę elementów takich jak dyski twarde, moduły pamięci, napędy CD-ROM, procesory, kontrolery RAID, karty sieciowe, urządzenia do tworzenia kopii zapasowych itd. Rozszerzenie dotyczy tylko i wyłącznie produktów i opcji wyszczególnionych w cenniku firmy Acer oraz oznaczonych jako elementy oryginalne. Wszelkie elementy opcjonalne serwerów należy zarejestrować w serwisie [careplus.acer.com](http://careplus.acer.com). Ponadto przed dokonaniem rejestracji należy przygotować odpowiednie numery katalogowe i ewentualne numery seryjne.

## PRZYWRACANIE SYSTEMU OPERACYJNEGO

Usługa ta jest dostępna w przypadku opcji „Serwis w autoryzowanym centrum (Carry-in)” i „Serwis u klienta (On-site)”. Plan przewiduje wyłącznie przywrócenie systemu operacyjnego do konfiguracji fabrycznej i ponowne skonfigurowanie komputera zgodnie z listą sprzętu zainstalowanego w momencie zakupu produktu. W przypadku serwisu u klienta autoryzowany przedstawiciel firmy Acer rozpoczyna przywracanie systemu operacyjnego i sprawdza prawidłowe działanie systemu, a następnie pozostaje w kontakcie z klientem na wypadek wystąpienia dalszych problemów. Usługa nie obejmuje konfigurowania kont użytkowników, aplikacji i drukarek oraz elementów dodatkowych, które nie wchodziły w skład pierwotnej konfiguracji systemu.

## ZASTRZEŻENIA DOTYCZĄCE ZAKRESU GWARANCJI

Gwarancją przewidziana w Planie nie obejmuje naprawy ani wymiany elementów, które uległy uszkodzeniu na skutek niedbalstwa lub nieuwagi, nieprawidłowego serwisowania lub serwisowania przez nieupoważnione osoby trzecie bądź transportu w niewłaściwym opakowaniu. Plan nie obejmuje również usterek wynikających z działania wirusów, konfliktów systemowych spowodowanych przez instalację sterowników lub urządzeń peryferyjnych ani utraty danych (bez względu na przyczynę). W przypadku notebooków akumulator nie jest objęty Planem, natomiast pozostaje przedmiotem ograniczonej gwarancji na produkt, której bieg rozpoczyna się w dniu zakupu produktu firmy Acer lub samego akumulatora. Powyższe ograniczenia i zastrzeżenia dotyczą wyłącznie Planu i nie wpływają na warunki ograniczonej gwarancji na produkt.

## AKTYWACJA PLANU ACER CARE PLUS

- Jeśli posiadacie Państwo dostęp do Internetu, istnieje możliwość bezpośredniej rejestracji dla celów Planu na stronie [careplus.acer.com](http://careplus.acer.com).
- Jeśli nie mają Państwo dostępu do Internetu, prosimy o kontakt telefoniczny z Centrum Serwisowym Acer. Numer telefonu podany jest w ulotce.

## PRZYGOTOWANIE DO REJESTRACJI:

- Przygotuj kod i hasło Acer Care Plus.

## PROCEDURA REJESTRACJI

- Przejdź do „Acer Care Plus” na stronie [careplus.acer.com](http://careplus.acer.com), a następnie wprowadź kod rejestracji i hasło umieszczone w ulotce Acer Care Plus. Następnie wypełnij formularz, który pojawia się na stronie rejestracji.

Należy pamiętać, że rejestracja do Planu Acer Care Plus nie może nastąpić później niż w ciągu 365 dni od daty zakupu Produktu Acer. W przypadku przekroczenia terminu uruchomienia proszę skontaktować się z lokalnym Biurem Obsługi Klienta. Z zastrzeżeniem powyższych warunków, natychmiast po otrzymaniu Państwa wniosku prześlemy Państwu pocztą elektroniczną Certyfikat Acer Advantage ze szczegółowymi danymi Państwa Produktu Acer.

## POSTĘPOWANIE W PRZYPADKU AWARII PRODUKTU FIRMY ACER

Firma Acer zaleca przeprowadzenie w pierwszej kolejności testów opisanych w punkcie „Rozwiązywanie problemów” w instrukcji obsługi.

## POMOC ZDALNA

W przypadku kontaktu z lokalnym centrum obsługi telefonicznej firmy Acer należy przygotować certyfikat Acer Care Plus i włączyć urządzenie. Podczas rozmowy specjaliści z firmy Acer pomagają zlokalizować problem i skutecznie go rozwiązać.

## NAPRAWA W CENTRUM SERWISOWYM

W przypadku problemów, których nie można rozwiązać zdalnie, pracownik firmy Acer udziela wskazówek umożliwiających skontaktowanie się z wyznaczoną firmą kurierską, która odbiera uszkodzone urządzenie od klienta i dostarcza je do wskazanego centrum serwisowego firmy Acer. Po wykonaniu naprawy urządzenie jest odsyłane do klienta. Koszty przesyłki wyznaczoną firmą kurierską pokrywa firma Acer.

## **POMOC TECHNICZNA U KLIENTA**

W przypadku wystąpienia problemu technicznego, którego nie można rozwiązać zdalnie, autoryzowany przedstawiciel firmy Acer udaje się do klienta w ustalonym terminie w celu udzielenia pomocy technicznej na miejscu (o ile Plan przewiduje pomoc u klienta).

## **WYSYŁANIE PRODUKTÓW**

Jeśli zachodzi potrzeba wysłania produktu marki Acer, należy go zapakować w oryginalne opakowanie i umieścić w pudełku kopię certyfikatu Acer Care Plus oraz opis usterki. W przypadku braku oryginalnego opakowania należy:

- a) Przygotować mocny karton o wymiarach dopasowanych do wielkości produktu.
- b) Zawinąć urządzenie w kilka warstw folii bąbelkowej, tak aby minimalna grubość warstwy ochronnej wyniosła 6 cm z każdej strony, a następnie zabezpieczyć całość taśmą.
- c) Umieścić owinięte folią urządzenie w kartonie i dodatkowo wypełnić pustą przestrzeń folią bąbelkową, a następnie zaadresować przesyłkę zgodnie z zaleceniami pracownika centrum obsługi telefonicznej.

## **WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG SERWISOWYCH I OGRANICZENIA**

Okres gwarancyjny rozpoczyna się w każdym przypadku z dniem wskazanym w dowodzie zakupu produktu firmy Acer. Jeśli okres gwarancyjny dotyczący danego produktu firmy Acer jest dłuższy niż 3 lata, firma może według własnego uznania dokonać naprawy produktu lub wymienić go na produkt nowy lub odnowiony o porównywalnych parametrach technicznych. Wszelkie dane osobowe podawane przez klienta za pośrednictwem formularza elektronicznego lub w inny sposób w związku z Planem są przetwarzane i wykorzystywane przez firmę Acer lub jej certyfikowanego partnera wyłącznie do celów związanych z korzystaniem przez klienta z Planu lub do innych celów, na które klient wyraził zgodę podczas dokonywania rejestracji drogą elektroniczną. Firma Acer Global System przetwarza dane osobowe klienta zgodnie ze wszelkimi obowiązującymi przepisami o ochronie danych. Dokonując rejestracji w celu skorzystania z Planu, klient wyraża zgodę na wykorzystywanie i przetwarzanie jego danych przez firmę Acer oraz jej certyfikowanych partnerów, przy czym klientowi przysługuje zgodnie z obowiązującymi przepisami prawo do uzyskiwania w każdej chwili dostępu do danych osobowych i ich poprawiania oraz do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania takich danych. Więcej informacji na temat zasad ochrony danych osobowych obowiązujących w firmie Acer można uzyskać pod adresem <http://www.acer.com/public/index/privacy.htm>. Zgodnie z obowiązującymi przepisami klientowi mogą również przysługiwać jako konsumentowi określone, bezwzględnie obowiązujące prawa dotyczące odstąpienia od zakupu Planu. Na przykład czas na odstąpienie od umowy zawartej za pośrednictwem sklepu internetowego w całej Unii Europejskiej wynosi standardowo 14 dni od daty zawarcia umowy. Aby uzyskać więcej informacji na temat tego, w jaki sposób obowiązujące przepisy rozszerzają prawo klienta do odstąpienia umowy, należy skontaktować się ze sprzedawcą w miejscu zakupu Planu.

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

**Kontakt: Numer telefonu 022 209 89 88 • [www.acer.pl](http://www.acer.pl) • Email: [serwis.pl@acer.com](mailto:serwis.pl@acer.com)**