

## SERVICELEISTUNGEN

<b>“Carry-in”</b>	Dieser Service bietet qualitativ hochwertige Unterstützung in den Acer RepairCentern und beinhaltet den kostenlosen Versand hin und zurück.
<b>Vor-Ort</b>	Durch diesen Service bietet Acer eine dedizierte Unterstützung am Einsatzort des Gerätes. Er ist erhältlich mit verschiedenen Optionen und unterschiedlichen Reaktionszeiten, über die Sie sich bei Ihrem lokalen Acer-Kundendienst informieren können.
<b>Vor-Ort mit Austausch</b>	Dieser Service fügt der hochwertigen Vor-Ort-Unterstützung von Acer den Vorteil eines Ersatzgerätes während der Reparaturzeit hinzu. Ersatzgeräte sind entweder neu, leistungsgleich oder leistungsfähiger.
<b>International Traveller’s Warranty (nur für Notebooks/Netbooks/ Tablets)</b>	Acer hat die International Travellers’ Warranty (ITW) entwickelt, um Sie zu schützen, wenn Sie für einen längeren Zeitraum im Ausland sind und Ihr Notebook / Netbook / Tablet mitnehmen möchten! International Reisende können von diesem Support profitieren, wenn sie ins Ausland reisen. Für die Verfügbarkeit in einem bestimmten Land und weitere Informationen zu diesem Service besuchen Sie bitte <a href="http://global.acer.com/support/itw.htm">http://global.acer.com/support/itw.htm</a> .

## VERFÜGBARKEIT DER SERVICES

Der Vor-Ort-Service und der Vor-Ort-Service mit Austausch sind nur in dem Land verfügbar, in dem das Paket erworben wurde. Ihre telefonische Support-Anfrage sollte nicht später als 14:00 Uhr bei Ihrem lokalen Kundendienst eingehen, um von dem Service innerhalb des Zeitraums, der in dem Paket spezifiziert ist, zu profitieren. An besonderen Orten, die schlecht zu erreichen sind (wie Inseln) oder im Falle von widrigen Wetterbedingungen können leichte Verspätungen möglich sein. Die Servicetechniker stehen Ihnen von Montag bis Freitag vor Ort zur Verfügung.

## NUR SERVER UND SPEICHERPRODUKTE

Im Fall eines Rund-um-die-Uhr-Service (7 Tage/Woche, 24h/Tag) müssen von Fall zu Fall gesonderte Absprachen mit dem Kunden getroffen werden. Falls die Garantie auf interne Komponenten erweitert wird, garantiert Ihnen das Paket auch einen Service bezüglich der internen Komponenten wie Laufwerke, Festplatten, CDRoms, CPUs, RAID-Karten, Netzwerkkarten, Backup-Einheiten etc. Diese Erweiterung gilt ausschließlich für Produkte und Optionen, die in der Acer-Preisliste angeführt und als Originalteile markiert sind. Jegliche Serveroptionen müssen auf [careplus.acer.com](http://careplus.acer.com) registriert werden. Achten Sie darauf, dass Sie vor der Registrierung alle erforderlichen Artikel- und Seriennummern zur Hand haben.

## RESET DES BETRIEBSSYSTEMS

Dieser Service steht Ihnen sowohl beim Carry-in als auch beim Vor-Ort-Service zur Verfügung. Das Paket beinhaltet exklusiv das Zurücksetzen des Betriebssystems und die Neukonfiguration der zum Zeitpunkt des Produktkaufs im System installierten Hardware. Bei dem Vor-Ort-Service wird ein von Acer autorisierter Mitarbeiter den Reset des Betriebssystems starten und sicherstellen, dass alles funktioniert. Er wird Ihnen weiterhin im Falle von Problemen auf Abruf zur Verfügung stehen; die Konfiguration von Usern / Applikationen und Druckern sowie die Konfiguration von zusätzlichen Komponenten (mit Ausnahme der Originalkonfiguration) sind nicht im Service enthalten.

## AUSNAHMEN VON DER GARANTIELEISTUNG

Die Garantieleistungen des Pakets dehnen sich nicht auf Reparaturen oder den Ersatz von Teilen aus, die aufgrund von nachlässiger oder unvorsichtiger Behandlung, unsachgemäßer Instandsetzungs- oder Wartungsarbeiten, Arbeiten, die von nicht autorisierten Dritten durchgeführt wurden, oder des Transports in unangemessener Verpackung beschädigt wurden. Das Paket deckt keine Fehler ab, die auf Viren oder Systemkonflikte zurückzuführen sind, die durch die Installation von Treibern oder Peripheriegeräten verursacht wurden, sowie keinen Verlust von Daten aus welchem Grund auch immer. Für Notebooks: Der Akku ist nicht im Paket enthalten; er ist weiterhin in der Garantieleistung der beschränkten Produktgarantie inbegriffen, die in Zusammenhang mit dem Kaufdatum des Acer-Produkts oder des Akkus selbst steht. Die oben angeführten Ausnahmen und Einschränkungen beziehen sich ausschließlich auf dieses Paket; die Bedingungen der beschränkten Produktgarantie sind hiervon nicht betroffen.

## AKTIVIERUNG DES ACER CARE PLUS PAKETS

- Wenn Sie Zugang zum Internet haben, können Sie sich für das Plan direkt bei [careplus.acer.com](http://careplus.acer.com) registrieren.
- Wenn Sie keinen Zugang zum Internet haben, kontaktieren Sie bitte unser lokales Acer ContactCenter. Die jeweiligen Rufnummern finden Sie in dem Prospekt.

## BEVOR SIE MIT DER REGISTRIERUNG FORTFAHREN, STELLEN SIE SICHER:

- dass Sie den Acer Care Plus Code und das Passwort für Ihr Paket zur Hand haben.
- Sollte die von Ihnen erworbene Garantie ein McAfee-Produkt enthalten, so erhalten Sie die McAfee-Registrationsnummer am Ende der Aktivierung Ihrer Acer Advantage Garantie. Bitte greifen Sie für weitere Informationen auf das angefügte Dokument für McAfee-Produkte zurück.**

## UM MIT DER REGISTRIERUNG FORTZUFAHREN:

Gehen Sie bitte in den Registrierungs-Bereich auf der Webseite [careplus.acer.com](http://careplus.acer.com) und geben bitte dort den jeweils korrekten Acer Care Plus-Code sowie das Passwort ein - beides wurde Ihnen im Prospekt als Information genannt bzw. mitgeliefert. Vervollständigen Sie dann bitte abschliessend die Datenabfrage auf der erscheinenden Registrierungsseite. Bitte denken Sie daran, dass die Registrierung für das Acer Care Plus Paket nur bis zu 365 Tage nach dem Kauf Ihres Acer-Produkts möglich ist. Fall Sie die 365 Tage Registrierungsfrist überschreiten, setzen Sie sich bitte mit Ihrem lokalen Call Center in Verbindung. Sobald Ihre Unterlagen uns erreicht haben, werden wir, unter Berücksichtigung der oben genannten Bedingungen, per E-Mail das Garantieverweigerungszertifikat schicken, welches die Details für Ihr Acer Produkt enthält.

## IM FALLE EINES FEHLERS BEI IHREM ACER-PRODUKT

Zunächst empfiehlt Acer Ihnen, die Tests durchzuführen, die in dem Kapitel „Troubleshooting“ des Benutzerhandbuchs angeführt sind.

## REMOTE-UNTERSTÜTZUNG

Sie können stets Ihren lokalen Acer-Kundendienst anrufen; denken Sie daran, Ihr Acer Care Plus Zertifikat und Ihr angeschaltetes Produkt zur Hand zu haben. Die Experten von Acer helfen Ihnen dabei, Probleme zu identifizieren und zu lösen.

## **SERVICE IM REPAIRCENTER**

Falls Probleme auftreten, die nicht per Remote-Unterstützung zu lösen sind, werden Ihnen die Mitarbeiter von Acer erklären, wie Sie einen dedizierten Expresskurier kontaktieren können, der Ihr beschädigtes Gerät bei Ihnen abholt und es in die von Acer benannte Reparaturwerkstatt bringt. Das Gerät wird nach der Reparatur wieder an Sie zurückgegeben. Acer bezahlt die Versandkosten, die von dem empfohlenen Kurier in Rechnung gestellt werden.

## **VOR-ORT-SUPPORT**

Wenn Sie ein technisches Problem haben, das nicht per Remote-Unterstützung zu lösen ist und Ihr Paket Vor-Ort-Support beinhaltet, kommt ein autorisierter Vertreter von Acer innerhalb des festgelegten Zeitraums zu Ihnen, um Ihnen technischen Vor-Ort-Support zu bieten.

## **WARENSENDUNG**

Wenn Sie Ihr Acer-Gerät verschicken müssen, verpacken Sie es bitte in der Originalverpackung, und legen Sie eine Kopie Ihres Acer Care Plus Zertifikats sowie eine Beschreibung des vorliegenden Fehlers bei.

Falls Ihnen die Originalverpackung nicht zur Verfügung steht, empfehlen wir Ihnen Folgendes:

- a) Verwenden Sie einen den Maßen Ihres Gerätes angemessenen festen Karton.
- b) Umschließen Sie das Gerät mit Luftpolsterfolie, bis eine Dicke von mind. 6 cm auf jeder Seite erreicht ist, und kleben Sie sie mit etwas Klebeband fest.
- c) Legen Sie das verpackte Produkt in den Karton, und füllen Sie Leerräume mit Luftpolsterfolie aus. Beschriften Sie das Paket schließlich so, wie es Ihnen der Kundendienstmitarbeiter beschrieben hat.

## **BEDINGUNGEN UND EINSCHRÄNKUNGEN DES SERVICE**

Alle Garantielaufzeiten beginnen ab dem Datum des Acer-Produktkaufs, welches auf dem Kaufbeleg vermerkt ist. Wenn die Garantielaufzeit Ihres Gerätes mehr als 3 Jahre beträgt, behält sich Acer das Recht vor, nach eigenem Ermessen Ihr Produkt zu reparieren oder es durch ein neues oder überholtes Produkt oder eines mit vergleichbaren Eigenschaften auszutauschen. Jegliche persönliche Daten, die Sie in elektronischer oder anderer Form für das Paket zur Verfügung gestellt haben, werden von Acer oder seinem zertifizierten Partner ausschließlich dazu verwendet, Ihre Teilnahme an dem Paket zu verarbeiten, oder für andere Zwecke, zu denen Sie Acer im Online-Registrierungsprozess autorisiert haben.

**CC Ahrensburg • Abt. Service Kornkamp 4 • 22926 Ahrensburg • Germany**

**Tel. 0848 745 745 • [www.acer.ch](http://www.acer.ch) • Email: [adv\\_nce@acer-euro.com](mailto:adv_nce@acer-euro.com)**