

SERVICIOS DISPONIBLES

Carry-in (Envío)	Este servicio ofrece asistencia de alta calidad en los centros de reparación de Acer e incluye el envío hasta nuestros laboratorios y desde estos sin ningún coste adicional.
On-site (In situ)	Mediante este servicio, Acer ofrece una asistencia especializada en las instalaciones del cliente y está disponible con distintos horarios de intervención que podrá consultar en su centro de atención telefónica de Acer.
On-site with Exchange (In situ con cambio)	Además de la asistencia in situ de alta calidad de Acer, este servicio añade la ventaja de poder obtener un producto de sustitución durante el periodo de reparación. Los productos de sustitución son nuevos o con unas prestaciones equivalentes o superiores.
ITW (solo portátiles, tablets y netbooks)	Acer creó la garantía internacional para viajeros (ITW, del inglés International Travelers' Warranty) para proteger a sus clientes que pasan mucho tiempo fuera del país y deseen disponer siempre de su portátil, netbook o tablet. Los usuarios que viajan con frecuencia podrán disfrutar del servicio de asistencia en el extranjero. Consulte información adicional en http://global.acer.com/support/itw.htm .

DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS

Los servicios de garantía On-site y On-site with Exchange solo estarán disponibles en el país en el que se adquiera el plan.

Para poder recibir el servicio en el margen de tiempo indicado en el plan, las llamadas deberán realizarse al centro de atención telefónica local hasta las 14:00 horas como máximo. En lugares concretos de difícil acceso, como pueden ser las islas, o en caso de condiciones meteorológicas adversas, podrían producirse ligeros retrasos. Las visitas a los clientes se realizan de lunes a viernes.

SERVIDORES Y PRODUCTOS DE ALMACENAMIENTO

En el caso de servicio de máxima cobertura: 7 días a la semana, 24 horas al día; pueden establecerse otros acuerdos con el cliente en función de cada caso.

Si la garantía cubre los componentes internos, el plan garantiza la cobertura de dichos componentes internos, como discos duros, memorias, unidades de CD-ROM, CPU, tarjetas RAID, tarjetas de red, unidades de copia de seguridad, etc. Esta extensión solo se aplica y es válida exclusivamente para los productos y las opciones incluidas en la lista de precios de Acer y marcadas con piezas originales. Todas las opciones de servidor deben registrarse en careplus.acer.com y, antes de realizar el registro, deberá tener a mano los números de referencia y de serie que correspondan.

RESTABLECIMIENTO DEL SISTEMA OPERATIVO

Este servicio se presta como parte de los servicios Carry-in y On-site. El plan incluye exclusivamente el restablecimiento del sistema operativo y la reconfiguración, de acuerdo con el hardware instalado en el sistema, en el momento de la compra del producto.

En el caso del servicio On-site, un representante autorizado de Acer iniciará el restablecimiento del sistema operativo, comprobará que todo funciona correctamente y permanecerá disponible por si surgiesen otros problemas; las configuraciones de usuarios, aplicaciones e impresoras no están incluidas, al igual que la configuración de componentes adicionales que no estuvieran incluidos en la configuración original.

EXCLUSIONES DE COBERTURA DE LA GARANTÍA

La cobertura de la garantía ofrecida con el plan no se amplía a reparaciones o sustituciones de piezas que hayan resultado dañadas debido a un uso negligente o inadecuado, a trabajos de mantenimiento incorrectos, a trabajos realizados por terceros no autorizados o al transporte con embalajes inadecuados.

El plan no cubre averías ocasionadas por virus o por conflictos en el sistema causados por la instalación de controladores o dispositivos periféricos, ni la pérdida de datos resultante por cualquier otro motivo.

En el caso de los portátiles, la batería no está incluida en el plan y queda sujeta a la cobertura de garantía resultante de la Garantía limitada del producto asociada a la fecha de compra del producto Acer o de la batería. Las exclusiones y limitaciones descritas únicamente se aplican a este plan; los términos de la Garantía limitada del producto no se ven afectados por estas.

ACTIVACIÓN DEL PLAN ACER CARE PLUS

- Si dispone de acceso a Internet, podrá registrarse directamente en el plan en la dirección careplus.acer.com. Los costes de la conexión a Internet no serán reembolsados.
- Si no dispone de acceso a Internet, llame al centro de atención telefónica de Acer, al número de teléfono que corresponda de los indicados dentro de este prospecto para realizar el registro por teléfono.

ANTES DE CONTINUAR CON EL REGISTRO, COMPRUEBE LO SIGUIENTE:

- Tiene a mano el código y la contraseña de Acer Care Plus correspondientes a su plan.

PARA REALIZAR EL REGISTRO

- Vaya al área de registro "acercareplus" del sitio web careplus.acer.com introduzca correctamente el código y la contraseña de Acer Care Plus incluidos en el prospecto de Acer Care Plus y rellene el formulario electrónico que aparece en la página de registro.

Recuerde que el registro en el plan Acer Care Plus no se puede realizar una vez transcurridos 365 días desde la fecha de compra de su producto Acer. Por favor si la fecha de registro ha expirado contacte el centro de atención al cliente correspondiente. Tan pronto como recibamos sus documentos, según las condiciones anteriormente descritas, le enviaremos por correo electrónico el certificado de extensión de garantía con los detalles de su Producto Acer.

EN CASO DE AVERÍA DEL PRODUCTO ACER

Acer recomienda en primer lugar realizar las pruebas que se describen en la sección "**Solución de problemas**" del manual del usuario.

ASISTENCIA REMOTA

Puede llamar al centro de atención telefónica de Acer teniendo a mano su certificado de Acer Care Plus y el producto encendido. Los profesionales de Acer le ayudarán a identificar y resolver los problemas.

SERVICIO EN CENTROS DE REPARACIÓN

En el caso de problemas que no se puedan resolver a distancia, los operarios de Acer le indicarán cómo contactar con un servicio de mensajería que

recogerá el equipo averiado en sus instalaciones y lo entregará al centro de reparación designado por Acer. Tras la reparación, el equipo se le entregará de nuevo en sus instalaciones. Acer abonará la factura de envío del servicio de mensajería recomendado.

ASISTENCIA IN SITU

Si tiene un problema técnico que no se puede resolver a distancia y su plan incluye asistencia in situ (On-site), uno de los representantes autorizados de Acer acudirá a sus instalaciones en el plazo correspondiente para facilitarle asistencia técnica in situ.

ENVÍO DE PRODUCTOS

Si necesita enviar su equipo Acer, envuélvalo con el material de embalaje original e incluya en la caja una copia de su certificado de Acer Care Plus, junto con una descripción de la avería.

Si no dispone del material de embalaje original, le recomendamos lo siguiente:

- a) Utilice una caja de cartón fuerte de las dimensiones adecuadas para el producto.
- b) Envuelva el producto en varias capas de papel burbuja hasta alcanzar un grosor mínimo de 6 cm en cada lado y péguelas con cinta adhesiva.
- c) Coloque el producto envuelto dentro de la caja y cubra los espacios vacíos con más papel burbuja. Por último, etiquete la caja como le indiquen en el centro de atención telefónica.

CONDICIONES Y LIMITACIONES DEL SERVICIO

Todos los periodos de garantía comienzan en la fecha indicada en la prueba de compra del producto Acer.

Si el periodo de garantía aplicable a su producto Acer tiene una duración superior a 3 años, Acer se reserva el derecho, a su exclusivo criterio, de reparar el producto o de sustituirlo por otra unidad nueva o reacondicionada, o por otra de especificaciones similares. Cualquier dato personal que nos facilite por vía electrónica o de cualquier otra forma en relación con el plan podrá ser procesado y utilizado por Acer o sus socios certificados exclusivamente para tramitar su participación en el plan o para cualquier otro uso para el que haya autorizado a Acer durante el proceso de registro a través de Internet. Acer Global System tratará sus datos personales de acuerdo con todas las leyes y normas de protección de datos aplicables. Al registrarse en el plan, otorgará su consentimiento a dicho uso y procesamiento de sus datos por parte de Acer o de sus socios certificados. En virtud de la legislación vigente, usted tendrá en todo momento derechos de acceso, rectificación y oposición respecto a todos sus datos personales. Para obtener más información sobre la política de privacidad de Acer, visite: <http://www.acer-group.com/public/index/privacy.htm>

Tenga en cuenta que, como consumidor y en virtud de la legislación vigente, usted puede tener determinados derechos legales para cancelar la adquisición del plan. Por ejemplo, dentro de la Unión Europea, los contratos celebrados a través de una tienda de Internet disponen normalmente de un periodo de cancelación de 14 días a partir de la fecha del contrato. Para obtener más información sobre la ampliación de sus derechos de cancelación en virtud de la legislación vigente, póngase en contacto con un vendedor del punto de venta del plan.

CC Siracusa • Via Calatafimi 59 • 96100 Siracusa • Italy

CONTACTOS: Tel. 91 414 24 15 (Madrid) - 93 800 36 64 (Barcelona) • www.acer.es • Email: adv.se@acer.com