

RECURSOS DE SERVIÇO

"Carry-in"	Este serviço oferece assistência de elevada qualidade nos centros de reparação da Acer e inclui expedição sem custos adicionais para e a partir dos nossos laboratórios.
"On-site"	Através deste serviço, a Acer oferece uma assistência dedicada realizada na localização do cliente e está disponível em diferentes horários, os quais podem ser consultados por meio do seu centro de atendimento telefónico Acer local.
"On-site com equipamento de substituição"	Este serviço adiciona à assistência de qualidade on-site da Acer o benefício de um produto de substituição ao longo do período de reparação. Produtos de substituição são novos ou com desempenho equivalente ou superior.
ITW (apenas computadores portáteis e tablets)	A Acer desenvolveu a Garantia Internacional para Viajantes (ITW), com o objetivo de o proteger se estiver fora do país por um longo período e desejar ter o seu computador portátil/tablet sempre consigo! Os viajantes internacionais podem usufruir do apoio do serviço quando viajam para o estrangeiro, detalhes adicionais podem ser consultados em http://global.acer.com/support/itw.htm .

DISPONIBILIDADE DE SERVIÇOS

Os serviços On-site e On-site com equipamento de substituição estarão apenas disponíveis no país onde o Plano foi adquirido.

A solicitação do pedido de assistência deve chegar ao seu centro de atendimento telefónico local até às 14 horas, de forma a poder obter o serviço no horário especificado no Plano. Para determinados locais de difícil acesso como as ilhas, ou em caso de condições meteorológicas adversas, poderá ser possível um breve atraso. Todas as chamadas de saída aos clientes são realizadas de segunda a sexta-feira.

APENAS SERVIDORES E PRODUTOS DE ARMAZENAMENTO

Em caso de serviço com cobertura total: 7 dias por semana – 24 horas por dia, devem ser celebrados contratos em separado com o cliente, dependendo do caso.

Em caso de garantia alargada aos componentes internos, o Plano garante cobertura dos componentes internos, tais como discos rígidos, memórias, leitores de CD-ROM, CPU, placas raid, placas de rede, unidades de backup, etc. Esta extensão aplica-se a e é válida apenas e exclusivamente para produtos e opções incluídas na lista de preços da Acer e marcadas com peças originais.

Quaisquer opções de servidor devem ser registadas em careplus.acer.com e antes de prosseguir com o registo, certifique-se de que estão acessíveis os números de peça e números de série relevantes, se aplicável.

REPOSIÇÃO DO SISTEMA OPERATIVO

Este serviço será fornecido em ambos os serviços, Carry-in e On-site. O Plano inclui exclusivamente a reposição do sistema operativo e a reconfiguração de acordo com o hardware instalado no sistema na altura da compra do produto.

No caso do serviço On-site, um representante autorizado da Acer irá iniciar a reposição do sistema operativo, irá certificar-se de que tudo está a funcionar corretamente e irá manter-se disponível de prevenção na eventualidade de um problema; a configuração de utilizadores/aplicações e impressoras não está incluída, assim como a configuração de componentes adicionais que não sejam a configuração original.

EXCLUSÕES DA COBERTURA DA GARANTIA

A garantia estendida ao abrigo do Plano não cobrirá eventuais reparações ou substituições de peças danificadas devido a uma utilização negligente ou inadequada, manutenção incorreta do equipamento, trabalho realizado por terceiros não autorizados e transporte em embalagens inadequadas.

O Plano não cobre falhas decorrentes de vírus ou conflitos do sistema causados pela instalação de controladores (drivers) ou dispositivos periféricos, assim como a perda de dados por qualquer motivo.

Para computadores portáteis, a bateria não está incluída no Plano. Esta mantém-se sujeita à cobertura da garantia resultante da garantia limitada de produto associada com a data de compra do produto Acer, ou da bateria em si. As exclusões e limitações descritas acima aplicam-se apenas a este Plano, os termos da garantia limitada de produto não são afetadas pelas mesmas.

ATIVAÇÃO DO PLANO ACER CARE PLUS

- Se tiver acesso à Internet, pode-se registar no Plano diretamente em careplus.acer.com. Os custos da ligação à Internet não serão reembolsados.
- Se não tiver acesso à Internet, ligue para o seu centro de atendimento telefónico local Acer através do número de telefone fornecido nesta folha para realizar o seu registo por telefone.

ANTES DE PROSSEGUIR COM O REGISTO CERTIFIQUE-SE DE QUE:

- O código Acer Care Plus e a palavra-passe do seu Plano estão acessíveis.

PARA PROSSEGUIR COM O REGISTO

- Aceda à área de registo “acercareplus” no Web site careplus.acer.com, em seguida introduza corretamente o seu código Acer Care Plus e a palavra-passe incluídos no folheto Acer Care Plus, e preencha o formulário eletrónico que é apresentado na página de registo.

Lembre-se que o registo no Plano Acer Care Plus não pode ser efetuado depois de passados 365 dias após a data de compra do seu produto Acer.

Se você passar do prazo de activação de 365 dias, queira por favor contactar o Call Centre local.

Tão logo chegue a sua solicitação, conforme as condições supracitadas, lhe enviaremos por correio electrónico, o Certificado de Extensão de Garantia com os detalhes do seu Produto Acer.

EM CASO DE UMA AVARIA NO SEU PRODUTO ACER

A Acer recomenda que primeiro realize os testes descritos na secção “Resolução de problemas” do manual do utilizador.

ASSISTÊNCIA REMOTA

Pode ligar para o seu centro de atendimento telefónico local, mantendo o seu certificado Acer Care Plus acessível e o seu produto ligado. Os profissionais da Acer irão ajudá-lo a identificar os problemas e a resolvê-los.

SERVIÇO NOS CENTROS DE REPARAÇÃO

Para problemas que não possam ser resolvidos remotamente, os operadores da Acer irão fornecer-lhe instruções sobre como contactar uma empresa de correio expresso dedicada que irá recolher o seu equipamento avariado na sua localização e entregá-lo nas instalações de reparação da Acer designadas. O equipamento reparado será, depois, devolvido à sua localização. A Acer irá pagar a expedição cobrada pela empresa de correio recomendada.

APOIO ON-SITE

Se tiver um problema técnico que não pode ser resolvido remotamente e o seu Plano incluir assistência on-site, um dos representantes autorizados da Acer irá visitá-lo dentro do prazo aplicável para fornecer apoio técnico on-site.

EXPEDIÇÃO DO PRODUTO

Se necessitar de expedir o seu equipamento de marca Acer, coloque-o na embalagem original e inclua na caixa uma cópia do seu certificado Acer Care Plus, juntamente com uma descrição da avaria.

No caso de a embalagem original não estar disponível recomendamos que:

- a) Coloque o seu produto numa caixa de cartão resistente com as dimensões adequadas.
- b) Embrulhe o equipamento em várias camadas de plástico com bolhas de ar (“bubble wrap”) até obter uma espessura de 6 cm em cada lado, e fixe o plástico com fita adesiva.
- c) Coloque o produto embrulhado dentro da caixa e preencha quaisquer espaços vazios com mais plástico. Por fim, coloque etiquetas na caixa seguindo as instruções do operador do centro de atendimento telefónico.

CONDIÇÕES E LIMITAÇÕES DO SERVIÇO

Todos os períodos de garantia começam a partir da data indicada na prova de compra do produto Acer.

Se o período de garantia aplicável ao seu produto Acer tiver uma duração superior a 3 anos, a Acer reserva o direito de, a seu exclusivo critério, reparar o seu produto ou substituí-lo por um produto novo, renovado ou com especificações comparáveis. Quaisquer dados pessoais que fornecer através do formulário eletrónico ou de outra forma para o Plano serão processados e utilizados pela Acer ou pelo seu parceiro certificado exclusivamente para processar a sua participação no Plano ou para qualquer outra utilização para a qual autorizar a Acer durante o processo de registo online. A Acer Global System irá processar os seus dados de acordo com todas as legislações e regulamentos aplicáveis de proteção de dados. Ao registar-se no plano, está a concordar com essa utilização e processamento dos seus dados pela Acer ou pelo seu parceiro certificado. Terá direito a, em qualquer altura, aceder, retificar e opor-se a todos os seus dados pessoais de acordo com a legislação aplicável. Para mais informações sobre a política de privacidade da Acer acesse a: <http://www.acer-group.com/public/index/privacy.htm>

Tenha em atenção que na sua condição de consumidor poderá possuir determinados direitos legais relativamente ao cancelamento da compra do Plano de acordo com a legislação aplicável. Por exemplo, o período de cancelamento de um contrato celebrado através de uma loja na Internet em toda a União Europeia será normalmente de 14 dias a partir da data do contrato. Para mais informações sobre como os seus direitos de cancelamento são alargados pela legislação aplicável, contacte um vendedor no ponto de compra do Plano.

CC Siracusa • Via Calatafimi 59 • 96100 Siracusa • Italy

CONTACTS: Tel. 808 300 011 • www.acer.pt • Email: adv.se@acer.com