

acer
care plus



EJEMPLO: 4 AÑOS AMPLICACIÓN DE GARANTÍA + 4 AÑOS DE DAÑOS ACCIDENTALES

4 YEARS CARRY IN + ACER PROMISE ACCIDENTAL DAMAGE + REDUCED FRANCHISE 30€ FOR 2 LCD REPAIRS + 5€ FOR 2 ADDITIONAL REPAIRS

Cree su servicio a medida

Estimado cliente:

Gracias por adquirir un producto Acer. En el momento que active el Plan de extensión de servicio Acer Care Plus (el "Plan") que le ofrece Acer Computer Ibérica S.A., Gavà Park, C/ Disseny, 3-5 08850 Gavà, Barcelona, Spain, (Tomo 28.166, folio 60, Seccion 129.509 , inscripcion 1ª), Tel: +34- 93-492-2400, Fax: +34-93-492-2499, pasará a ser un cliente preferente de Acer.

Al registrarse en el plan y durante el periodo de cobertura, podrá beneficiarse de las siguientes ventajas, además de la Garantía limitada del producto estándar:

› Prestaciones de servicios, dependiendo de la línea del producto, los años de cobertura y el tipo de servicio, información que encontrará en la etiqueta en la parte superior de este prospecto.

› Acceso a asistencia técnica telefónica, por fax y a través de Internet sin ningún otro cargo aparte de las tarifas telefónicas básicas.

› Ampliación del servicio de reparación de sus productos Acer.

› Descuento del 30 % sobre la compra de una segunda batería (en el caso de portátiles y netbooks), siempre que la adquiera directamente a través de un centro de atención telefónica Acer y que la pague mediante tarjeta de crédito.

› Le recomendamos que consulte la existencia de otras ofertas adicionales a uno de nuestros distribuidores autorizados.

› El plan es válido en los siguientes países: Austria, Bélgica, Suiza, Alemania, España, Francia metropolitana, Grecia, Irlanda, Italia, Luxemburgo, Holanda, Portugal, Malta, Reino Unido, República Checa, Eslovaquia, Polonia, Hungría, Suecia, Noruega, Finlandia, Dinamarca, Croacia, Eslovenia, Serbia, Bulgaria, si bien la disponibilidad específica de cada servicio puede depender del país. Consulte a su centro de atención telefónica de Acer si necesita más aclaraciones.

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 adquiriera 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, 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 surgesen 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 "accareplus" 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

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.

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.

Acer Promise Program – Daños Accidentales

ES Programa de Compromiso de Reparación de Acer Condiciones Generales

1. Objeto

El Programa de Compromiso de Reparación de Acer prevé la reparación de daños accidentales a un precio fijo, conforme a las Condiciones Generales reflejadas en el presente documento, y en concreto, a condición de que se haya registrado para la Extensión de servicio Acer Care Plus en el plazo de 365 (trescientos sesenta y cinco) días naturales a partir de la compra de un producto Acer.

El Acer Promise Plan será de aplicación exclusivamente a aquellos productos adquiridos en Reino Unido, Irlanda, Noruega, Suecia, Dinamarca, Finlandia, Bélgica, Países Bajos, Luxemburgo, Alemania, Francia, Italia, España, Suiza, Austria, Portugal, República Checa, Polonia, Hungría, Eslovaquia, o Serbia.

Con la suscripción o registro del referido servicio Ud. no asume ninguna obligación ni compromiso para con Acer, puesto que el objeto del presente Plan es (i) su preinscripción como potencial contratante del Plan, detallado y desarrollado en el presente acuerdo, así como (ii) la asunción por parte de Acer del conjunto de obligaciones que asimismo reflejamos a continuación.

2. Carácter complementario del Plan

Las presentes condiciones generales complementan las condiciones de cualquier acuerdo entre Ud. y Acer, incluidas, sin limitarse a las mismas, la Garantía Legal Limitada que se aplica a su producto y cualquier extensión de servicio que haya contratado con Acer o que pueda contratar con Acer en el futuro.

3. Definiciones previas

3.1. Condiciones Generales: Las Condiciones Generales del Plan de Compromiso de Reparación de Acer.

3.2. Acer: La sociedad Acer Computer Ibérica, S.A. que desarrolla las presentes Condiciones Generales del Programa de Compromiso de Reparación de Acer, y que, en su caso, puede ser parte contractual del mismo.

3.3. Plan: El Plan de Compromiso de Reparación de Acer objeto de las presentes Condiciones Generales.

3.4. Garantía Legal Limitada: Garantía legal configurada en el ordenamiento jurídico español en virtud del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de Defensa de Consumidores y Usuarios (en adelante, "TRLGDCU"). Esta garantía cubre durante los 2 años siguientes a la adquisición del producto la reparación de determinadas faltas de conformidad del mismo.

3.5. Daño Accidental: Aquel daño provocado por un accidente en el normal uso del producto como resultado de una causa externa, inesperada, sobrevenida, repentina, imprevisible y sin intención, en los términos previstos en la Cláusula 5.

3.6. Oferta de Acer: Clausulado contractual que envía Acer Computer Ibérica, S.A. al suscriptor del Plano de Compromiso de Reparación de Acer para su aceptación en aras de perfeccionar el acuerdo de reparación del producto averiado en base a dicho clausulado y sujeto a las presentes Condiciones Generales.

3.7. Perfeccionamiento del Contrato: Momento en que se perfecciona el acuerdo de reparación del producto averiado tras la aceptación expresa por parte del suscriptor del Plano de Compromiso de Reparación de Acer de la oferta de reparación de Acer Computer Ibérica, S.A.

3.8. Envío: Entrega a Acer Computer Ibérica, S.A. del producto para su reparación.

3.9. Reparación: Cualesquiera acciones encaminadas a subsanar los daños detallados en el acuerdo de reparación.

3.10. Pago: Abono del precio del Plano de Compromiso de Reparación de Acer.

4. Requisitos para acceder al Plano

Para acceder a este Programa, Ud. deberá:

4.1. Ser mayor de edad en su país de residencia, esto es, por lo general, al menos 18 años de edad;

4.2. Haber comprado un Producto en Reino Unido, Irlanda, Noruega, Suecia, Dinamarca, Finlandia, Bélgica, Países Bajos, Luxemburgo, Alemania, Francia, Italia, España, Suiza, Austria, Portugal, República Checa, Polonia, Hungría, Eslovaquia, o Serbia;

4.3. Haber registrado su extensión de servicio Acer Care Plus en el plazo de 365 (trescientos sesenta y cinco) días naturales a partir de la compra de un producto Acer, mediante la entrega de la información requerida en el siguiente enlace careplus.acer.com y completando todos los pasos del proceso de registro.

5. Cobertura del Plano

Daño Accidental significa un daño causado a un Producto en el único incidente acontecido durante el uso normal conforme a su finalidad, como consecuencia de un accidente causado por el vertido accidental de bebidas sobre el Producto, la caída del Producto desde una altura de hasta 1 (un) metro, golpes al Producto, o el sometimiento del Producto a una presión inusual, como por ejemplo, en el compartimento de equipaje.

El Plano incluye la reparación y sustitución de piezas y componentes de hardware, y puede incluir el restablecimiento del sistema operativo y reconfiguración conforme al hardware instalado en el momento de la compra del Producto, en el caso de que sea necesario.

6. Daños excluidos

La reparación no incluye servicios de recuperación de datos, y cualesquiera datos almacenados por Ud., o cualquier software instalado en el Producto tras la compra del mismo podrán pasar a ser permanentemente inaccesible para Ud. La reparación no incluye daños provocados por el uso y desgaste, o daños o defectos de carácter cosmético que no afecten a la funcionalidad del Producto, tales como arañazos o abolladuras que no afecten materialmente al uso que Ud. hace del Producto. Cualquier daño, a excepción de los Daños Accidentales, causado al Producto como resultado de un uso distinto del uso conforme a su finalidad pretendida, incluyendo, sin limitarse a ello, no utilizar el producto de conformidad con la Guía del Usuario que lo acompaña, o cualquier abuso o descuido con respecto al Producto queda expresamente excluido del Programa.

7. Pago

Si Ud. reúne los requisitos para acceder al Programa, y si su Producto sufre Daños Accidentales, podrá solicitar a Acer que repare el Producto abonando un precio fijo por la reparación de EUR 50 (Notebooks), EUR 30 (Tablets), EUR 20 (Smartphones) incl. IVA, sin perjuicio de aquellos gastos que pudieran devengarse a cargo del adquirente como consecuencia de la cancelación o desistimiento voluntario, recogidos en la Cláusula 11. Esta reparación sólo podrá solicitarse una vez en cada uno de los años de validez de la extensión de servicio Acer Care Plus.

8. Envío

Este precio de reparación fijo se ofrece sobre la base de que traiga o envíe el Producto a Acer, y que Acer le devolverá el producto reparado, corriendo Acer con ambos gastos de envío y devolución, sin perjuicio de los efectos propios de la cancelación o desistimiento voluntario recogidos en la Cláusula 11.

Podrá traer el Producto con los Daños Accidentales a Acer o enviarlo a Acer, siguiendo las indicaciones previstas en su extensión de servicio Acer Care Plus o a la dirección que www.acer.com o podrá llevarlo a la tienda en la que lo adquirió.

9. Perfeccionamiento del Contrato

Acer confirmará la naturaleza y alcance de los Daños Accidentales a la recepción del Producto. Acer ofrecerá la reparación del Producto previo pago del precio fijo de reparación. En la fecha de su aceptación, si Ud. acepta la Oferta de Acer de la manera indicada en dicha oferta, se concluirá un contrato de servicios de reparación, en los términos de estas condiciones generales del Plano, entre Acer y Ud.

Acer le entregará la información siguiente antes de concluir el contrato: (i) características principales del servicio, (ii) nombre de la parte contratante de Acer (iii) dirección, número de teléfono y dirección de Correo electrónico de la parte contratante de Acer, (iv) precio total de los servicios, incluyendo impuestos, (v) costes adicionales de entrega, (vi) coste de utilizar medios de comunicación a distancia para concluir el contrato, cuando no sea la tarifa básica, (vii) acuerdos para el pago, entrega, cumplimiento y el momento para el cual se realizará el servicio, (viii) Su derecho a cancelar, plazos, procedimientos y una copia del modelo de cancelación, y (ix) datos de contacto para gestionar quejas. Si Ud. acepta, asumirá expresamente la obligación de abonar los importes reflejados en el contrato. Acer le entregará entonces una confirmación del contacto del servicio de reparación mediante correo electrónico, incluida una copia del contrato.

10. Reparación

Acer esperará 14 días naturales tras el Perfeccionamiento del Contrato para iniciar la Reparación, y únicamente tras haber recibido su pago, o Acer podrá comenzar con la reparación el plazo de 14 días naturales si recibe instrucciones expresas de Ud., pero una vez más, sólo después de haber recibido su pago. Acer podrá completar la reparación dentro del periodo de cancelación si se le solicita expresamente que proceda con la reparación durante el periodo de cancelación o, en caso contrario, completará la reparación del Producto después de la expiración del periodo de cancelación. La reparación se completará, a más tardar, dentro de los cuarenta (45) días a partir del Perfeccionamiento del Contrato.

11. Cancelación

Tiene el derecho a cancelar el contrato de servicio de reparación en cualquier momento en el plazo de 14 (catorce) días naturales tras la fecha de Perfeccionamiento del Contrato, sin obligación de indicar motivo alguno. El periodo de cancelación expirará 14 (catorce) días naturales a partir de la fecha de Perfeccionamiento del Contrato. Para cumplir con el plazo para la cancelación, es suficiente que envíe su comunicación relativa al ejercicio de su derecho a cancelar antes de que haya expirado el periodo de cancelación. Observe por favor que:

11.1. Si Ud. solicitó a Acer que iniciase la prestación de los servicios durante el periodo de cancelación, deberá abonar a Acer un importe en proporción al trabajo realizado hasta que Ud. haya comunicado a Acer su cancelación de este contrato, en comparación con el valor total del contrato.

11.2. Si Ud. solicitó a Acer que comenzara la prestación de los servicios durante el periodo de cancelación, y Acer cumple íntegramente con el contrato de servicios de reparación dentro del periodo de Cancelación, Ud. reconoce que pierde el derecho a cancelar el contrato, una vez que el contrato haya sido cumplido en su totalidad por Acer.

11.3. Acer reembolsará todos los pagos que reciba de Ud. si cancela este contrato dentro del periodo de cancelación. Acer realizará este reembolso sin demora, no más tarde de 30 días naturales tras la fecha en la que Acer fue informado de su decisión de cancelar el contrato. Acer realizará el reembolso utilizando los mismos medios de pago que Ud. utilizó para la operación inicial, salvo que Ud. haya acordado expresamente otra cosa; en cualquier caso, Ud. no incurrirá gastos como resultado del reembolso.

11.4. Ud. abonará los costes de devolución del Producto si cancela el servicio de reparación dentro del periodo de cancelación, aplicándose el coste estándar de mensajería.

11.5. Ud. podrá utilizar el siguiente modelo de cancelación cuando cancele la reparación dentro del periodo de cancelación:

A: Acer Computer Iberica SA

Yo/ nosotros, por la presente le notifico/notificamos que cancelo/cancelamos mi/nuestro [*] contrato para la prestación del servicio de Compromiso de Reparación de Acer,

Ordenado el [*]/recibido el [*].

Nombre del consumidor(es),

Dirección del consumidor(es),

Firma del consumidor(es), (sólo si el modelo se notifica en papel)

Fecha

[*] suprimirse según corresponda

12. Ley aplicable y Jurisdicción

Las presentes Condiciones Generales, así como el eventual acuerdo de reparación se regirá e interpretará conforme a la legislación española común.

13. Cuidado del Comprador

Si Ud. tiene algún motivo para una queja, deberá contactar con un Agente del Centro de Contacto de Acer siguiendo las indicaciones previstas en su extensión de servicio Acer Care Plus o en www.acer.com.

14. Protección de Datos

Conforme a la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de 1999, sobre Protección de Datos de Carácter Personal y su legislación de desarrollo, Acer le informa que la información de carácter personal que facilite se incluirá en un sistema de archivos propiedad de Acer y utilizado por Acer con el fin de prestarle los servicios con arreglo a estas condiciones generales. Observe por favor que, para prestarle los servicios, es posible que sea necesario transferir sus datos de carácter personal a otras empresas del grupo Acer. En el caso de que desee ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y, cuando sea posible, objeción, podrá hacerlo escribiendo a Acer a las siguientes direcciones en www.acer.com adjuntando una copia del documento acreditativo de su identidad.

CC Siracusa • Poste Centrali Casella Postale n.137 • 96100 Siracusa • Italy

CONTACTS: Td. 91 414 24 15 (Madrid) - 93 800 36 64 (Barcelona) • www.acer.com • Email: Email_adv.se@acer.com