

acer
care plus

Corporate



PAQUETE DE SERVICIOS PRÉMIUM
ACER

“PAQUETE DE SERVICIOS PRÉMIUM ACER”

Estimado cliente,

Gracias por adquirir un producto Acer. El Paquete de Servicios Prémium Acer (el “Plan”) es una extensión de la cobertura de la garantía que complementa las condiciones generales de garantía, en los términos establecidos en el folleto de “Garantía Limitada del Producto” que se incluye en la caja de su nuevo producto. La “Garantía Limitada del Producto” forma parte integrante del Plan y sigue aplicándose en su totalidad con las limitaciones y exclusiones indicadas y descritas en dicho folleto. Le rogamos que lea las mencionadas condiciones antes de registrarse en el Plan.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS SERVICIOS

REQUISITOS PARA REGISTRARSE EN EL PLAN

Para poder registrarse en este Plan, deberá:

- Haber adquirido un notebook, Chromebook o tablet de la marca Acer, íntegra o principalmente para fines comerciales, empresariales o profesionales, es decir, usted no es un consumidor;
- Haber alcanzado la mayoría de edad en su país de residencia (normalmente 18 años), en caso de que se trate de una persona física;
- Haber adquirido un producto Acer en la Unión Europea, Noruega, Suiza o Reino Unido. Puede acceder al servicio del país en el que se adquirió el producto. Deberá solicitar el servicio a través del centro de reparación autorizado de Acer más cercano; y
- Registrar el Plan en el plazo de 90 días tras la compra de su producto Acer. Podrá registrarse directamente para “el Plan” en <https://careplus.acer.com/> usando el código y la contraseña proporcionados. Alternativamente, si ha solicitado una opción “sin folleto” deberá seguir las instrucciones que se proporcionan.

CONDICIONES DEL SERVICIO

El Plan es un contrato entre usted y Acer. Todos los periodos de servicio y garantía cubiertos por el Plan comienzan en la fecha indicada en la factura o el comprobante de compra del producto Acer, con independencia de la fecha de adquisición del Plan. Si no se proporciona una factura o comprobante de compra del producto, Acer podrá, a su exclusivo criterio, aceptar el registro, tomando la fecha de fabricación del producto como fecha de compra del producto.

EXCLUSIONES Y LIMITACIONES DEL SERVICIO

La cobertura del servicio conforme al Plan no se extenderá a reparaciones o sustituciones en los productos que hayan resultado dañados debido a un mal uso, una actuación negligente, dolosa, deliberada o de mala fe de cualquier naturaleza por parte del cliente o de un tercero, a trabajos de mantenimiento incorrectos, a trabajos o alteraciones en el producto realizados por el cliente o terceros no autorizados o al transporte en embalajes inadecuados.

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

La batería no está incluida en el Plan y queda sujeta a la cobertura de garantía según lo dispuesto en la Garantía Limitada del Producto. Las exclusiones y limitaciones anteriormente descritas únicamente se aplican a este Plan; los términos de la Garantía Limitada del Producto no se ven afectados por el presente documento.

Tras el registro del Plan ofrecido por Acer, tal y como se establece en la factura o el documento de compra que le facilitó Acer, tendrá derecho a uno o más de los servicios descritos a continuación (Servicios disponibles) en función del Plan que haya adquirido. En el correo electrónico de confirmación del registro se detallarán cuáles son los servicios.

SERVICIOS DISPONIBLES

Asistencia para el producto	El Plan incluye acceso al centro de atención de Acer abonando las tarifas telefónicas básicas, así como asistencia técnica en línea. Podrá ponerse en contacto con su centro de atención de Acer, en horario comercial, o acceder a los sitios web especializados de Acer para obtener información sobre el producto y asistencia técnica.
Reparación prioritaria con un técnico experto	<p>Acer le garantizará un servicio de reparación rápida en el improbable supuesto de que su producto sea defectuoso. Normalmente, Acer reparará su producto en un plazo medio de tres días laborables a contar desde la fecha en que aceptamos su solicitud hasta la fecha del envío certificado. Su producto recibirá tratamiento prioritario y servicios de máxima calidad, entre los que se señalan, con carácter enunciativo y no limitativo, los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • diagnóstico y reparación llevados a cabo por nuestros técnicos más experimentados, que garantizan una reparación rápida y de calidad, y • devolución de llamada al cliente cuando sea necesario o recomendable.
Protección del Equipo (precio fijo de reparación)¹	<p>En el supuesto de que una pieza o componente de su producto deje de funcionar correctamente como consecuencia de un incidente aislado externo, fortuito e irremediable que pueda verse sin necesidad de desmontar el producto, ocurrido durante el uso normal del producto y causado exclusivamente por:</p> <ul style="list-style-type: none"> • derramar alguna bebida sobre el producto; o • golpear o dejar caer el producto desde una altura máxima de un (1) metro (en lo sucesivo, la "Avería" o "avería"). <p>Acer podrá ofrecer la reparación del producto a un precio fijo de reparación reducido, durante la vigencia del Plan, de conformidad con los términos y condiciones en adelante establecidos siempre que se reúnan las siguientes condiciones simultáneas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • la avería del producto no está incluida en ninguna de las exclusiones o limitaciones señaladas en los términos y condiciones • el cliente solicita el servicio de Protección del Equipo en el plazo de 30 días a contar desde que tuvo conocimiento del incidente; y • Acer acepta la solicitud del cliente para acceder al servicio. <p>En el correo electrónico de confirmación que reciba tras registrarse en el Plan, Acer le informará del importe del precio fijo de reparación. El precio fijo de reparación se ofrece sobre la base de que usted enviará el producto a un centro de servicio autorizado por su cuenta y riesgo y Acer le devolverá el producto reparado asumiendo los costes y los riesgos. Este servicio solo puede solicitarse una (1) vez en cada año de vigencia del Plan.</p>
Extensión del periodo de garantía	Los clientes podrán ampliar el periodo original de la garantía del producto de uno a cinco años en los mismos términos y condiciones descritos en la "Garantía Limitada del Producto".

¹ Acer ofrece la protección del equipo (tarifa fija de reparación) como un servicio. Acer está asegurado, como beneficiario exclusivo de la póliza de seguro, por SEYNA INSURANCE registrada en Francia RCS Nanterre 843 974 635 bajo la autoridad supervisora francesa (ACPR)

PROTECCIÓN DEL EQUIPO (PRECIO FIJO DE REPARACIÓN): Términos y condiciones.

1. La definición de Protección del Equipo (precio fijo de reparación) es exhaustiva, de modo que no se incluirán en ella otras averías del producto. Por el presente documento, quedan excluidas todas las demás garantías expresas o implícitas, entre ellas, las garantías implícitas de comerciabilidad y de aptitud.
2. Exclusiones:

Cualquier hecho excluido o limitado de conformidad con los términos y condiciones del "PAQUETE DE SERVICIOS PREMIUM ACER" o de la "Garantía Limitada del Producto".

- Las averías producidas antes de la fecha de entrada en vigor del Plan.
- Cualquier avería producida durante el transporte cuando el centro de reparación autorizado de Acer entrega el producto al cliente.
- Las pérdidas, objetos perdidos o desapariciones inexplicables del producto.
- Las averías en las que el cliente no pueda proporcionar el producto dañado.
- Las averías de origen interno, tales como funcionamiento defectuoso o virus informáticos.
- Se excluyen las averías producidas durante o como consecuencia de incendios, rayos, terremotos, erupciones volcánicas y fuego subterráneo, pedriscas, tormentas, tempestades u otras causas de fuerza mayor o condiciones atmosféricas, deslizamientos del terreno, disturbios, huelgas o daños intencionados, terrorismo, robos, cualquiera que sea la causa, incluidos los producidos tras un ingreso o salida violenta, sean efectivos o en grado de tentativa, atracos o robos a mano armada, guerras, invasiones, actos de enemigos extranjeros, actos hostiles u operaciones bélicas (tanto si la guerra ha sido declarada como si no), guerras civiles, rebeliones, revoluciones, insurrecciones, motines, disturbios sociales, confiscaciones, incautaciones realizadas por un grupo de personas sin justificación o personas que actúan en nombre o interés de cualquier organización política, requisita, destrucción o daño por orden de cualquier gobierno o autoridad pública, municipal o local, reacciones nucleares, radiaciones nucleares o contaminación radioactiva, ondas de presión causadas por aeronaves y otros productos aéreos que viajan a la velocidad del sonido o velocidades supersónicas.
- Las averías derivadas de la incautación, requisición, decomiso, embargo o secuestro, destrucción por orden de una autoridad pública o gubernamental.
- Las averías cubiertas por:
 - la garantía legal del fabricante; o
 - la cobertura proporcionada por el fabricante de conformidad con una extensión de la garantía
- Cualquier incidente negativo distinto de la avería del producto cubierta por la Protección del Equipo.
- Cualquier incidente negativo provocado por un usuario sin permiso del cliente para usar el producto.
- Cualquier producto reacondicionado o de segunda mano.
- Las mellas, desprendimientos, arañazos, manchas o perforaciones, defectos en plásticos y, en general, daños en las piezas externas del producto que no afecten a su correcto funcionamiento.
- Las averías que se limiten a las baterías de alimentación, la antena, los cables de alimentación o los cables que conectan productos entre sí y, en general, accesorios, periféricos o cualquier componente intercambiable que no requiera abrir el producto.

3. Limitaciones:

Tras la recepción del producto, Acer decidirá si a la avería en cuestión se le aplica la Protección del Equipo (precio fijo de reparación). A continuación, Acer estudiará si celebra el contrato de servicios de reparación, de acuerdo con los términos y condiciones del Plan. Asumiendo que Acer decida avanzar, se celebrará un contrato de servicios de reparación de acuerdo con los términos y condiciones del Plan entre Acer y el cliente con fecha del día en que Acer confirme al cliente el contrato de servicios de reparación por correo electrónico junto con un ejemplar del referido contrato. Acer podrá decidir, a su criterio absoluto, no celebrar ningún contrato de servicios de reparación de acuerdo con los términos y condiciones del Plan en atención a, por ejemplo, un aumento anormal en la devolución. En ese caso, póngase en contacto con su centro de atención de Acer para que le informen sobre los servicios de reparación existentes.

El servicio de reparación del Plan incluye exclusivamente la reparación o sustitución de piezas y componentes de hardware, y puede incluir el restablecimiento del sistema operativo y la reconfiguración conforme al hardware instalado en el momento de la compra del producto, en caso de que sea necesario. La reparación no incluye servicios de recuperación de datos, por lo que puede que usted no vuelva a tener acceso, de forma permanente, a los datos que haya almacenado o al software instalado en el producto tras la compra.

EN CASO DE AVERÍA DEL PRODUCTO ACER

Acer recomienda consultar el manual del usuario, consultar sus páginas web y ponerse en contacto con sus centros de atención para solicitar asistencia.

CENTROS DE SERVICIO AUTORIZADOS DE ACER

En el caso de problemas que no se puedan resolver a distancia, podrá encontrar información sobre los centros de servicio autorizados en las páginas web de Acer o a través del centro de atención de Acer.

ENVÍO DE PRODUCTO

Si necesita enviar su producto Acer, envuélvalo con el material de embalaje original e incluya en la caja una copia de su certificado del Plan, 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 con 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.

DATOS PERSONALES

Todo dato personal que nos facilite por vía electrónica o de cualquier otra forma en relación con el Plan podrá ser tratado y utilizado por Acer 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 tratará sus datos personales de acuerdo con todas las leyes y normas de protección de datos aplicables. Puede encontrar más información sobre la política de privacidad de Acer en las páginas web de Acer.

Los presentes términos y condiciones se regirán conforme a la legislación inglesa, con exclusión de la Convención sobre la compraventa internacional de mercaderías y las normas sobre conflictos de leyes. Para dirimir cualquier controversia derivada de estos términos y condiciones serán exclusivamente competentes los jueces y tribunales de Inglaterra y Gales.