

acer
care plus

Corporate

Personalice su servicio



ES - LEER CON ATENCIÓN

ADVERTENCIA: 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, forman parte integrante del plan de servicio ampliado “Acer Care Plus” (el “Plan”). Dichas condiciones siguen aplicándose en su totalidad con todas las limitaciones y exclusiones indicadas y descritas en el referido folleto. Le rogamos que lea las mencionadas condiciones antes de registrarse en el Plan.

Para disfrutar de la garantía, registre el producto dentro de los 365 días siguientes a la fecha de compra del producto incluido en el Plan. Para confirmar la fecha de compra, deberá enviar a Acer una copia de la factura o del ticket de caja.

Los consumidores son los titulares de los derechos legales que les reconozca la legislación aplicable en materia de venta de bienes de consumo, de modo que la presente garantía no excluye, limita ni suspende ninguno de dichos derechos

ES - PLAN DE SERVICIO AMPLIADO “ACER CARE PLUS”

Estimado cliente,

Gracias por adquirir un producto Acer. Acer Europe AG, Via della Posta 28, 6934 Bioggio, Suiza, le ofrece el plan de servicio ampliado Acer Care Plus (el “Plan”). El registro en el Plan le da derecho, durante el periodo de cobertura, a disfrutar de uno o más de los servicios disponibles, de conformidad con los servicios adquiridos.

- Acceso a asistencia técnica telefónica y en línea, sujeta a los costes y las tarifas telefónicas locales
- Servicios ampliados para sus productos Hacer
- El Plan tiene validez en los siguientes países: Austria, Bélgica, Suiza, Alemania, España, Francia metropolitana, Mónaco, Grecia, Irlanda, Italia, Luxemburgo, Holanda, Portugal, Malta, Reino Unido, República Checa, Eslovaquia, Polonia, Hungría, Suecia, Noruega, Finlandia, Dinamarca, Croacia, Eslovenia, Serbia, Bulgaria, Rumanía, República de Sudáfrica, Emiratos Árabes Unidos, Omán, Catar, Bahrein, Kuwait, Reino de Arabia Saudí, Jordania, Palestina, Líbano, Egipto, Uganda, Kenia, Ruanda, Tanzania, Etiopía, Ghana, Nigeria, Ucrania, Israel, San Marino, Andorra, Chipre, Letonia, Lituania, Liechtenstein, Mauricio y Moldavia, aunque la disponibilidad específica de cada una de las prestaciones del servicio dependen del país; si necesita más información, póngase en contacto con su centro de atención telefónica de Acer.

Servicios disponibles

Asistencia para el producto	El Plan incluye acceso a los centros 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.
Carry In	Este servicio utiliza los centros de reparación autorizados de Acer e incluye el envío de devolución gratuito tras la reparación.
Reparación in situ (respuesta al siguiente día laborable)	Este servicio le ofrecerá una respuesta al siguiente día laborable para concertar una intervención in situ, cuando sea necesario. La fecha de las intervenciones in situ se establecerá en función de la disponibilidad de las piezas y el cliente.
Reparación prioritaria con un técnico experto	Acer le garantizará un servicio de reparación rápida en el improbable supuesto de que su producto sea defectuoso y no pueda repararse in situ. Normalmente, Acer reparará su producto en un plazo medio de tres días laborables contados desde la fecha en que el centro de servicio autorizado confirmó la recepción de los productos hasta la fecha de 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: <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.
Garantía internacional para viajeros (ITW)	Este servicio cubrirá su producto durante viajes de negocios al extranjero de conformidad con los términos y condiciones de la ITW de Acer.
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”.
Retención de soportes	En el supuesto de que la unidad de disco duro (HDD) o la unidad de estado sólido (SSD) sean defectuosas, estas serán sustituidas in - situ y se mantendrá la propiedad y el riesgo del cliente. En el supuesto de que, por cualquier motivo, los productos defectuosos se devuelvan a un centro de reparación de Acer, la HDD y la SSD defectuosas pasarán a ser exclusiva propiedad de Acer, sin coste alguno.
Sustitución de la batería	Acer acepta sustituir, a su cargo, las baterías que se haya comprobado que son defectuosas durante el periodo del Plan. No se sustituirán las baterías si su capacidad se degrada como consecuencia del uso normal.
Cambio in situ	Este servicio prevé la posibilidad de que se entregue en las instalaciones del cliente un producto de sustitución (con prestaciones equivalentes o superiores) a cambio del producto defectuoso. El servicio dispone de distintos horarios de intervención, que podrá confirmar en su centro de atención de Acer.

AVAILABILITY OF SERVICES

Los servicios de reparación y sustitución in situ solo estarán disponibles en el país en el que se hayan adquirido el Producto y el Plan, sujetos a disponibilidad.

En determinados lugares de difícil acceso, como islas, o en caso de condiciones climáticas adversas, pueden producirse leves retrasos. Todas las visitas al domicilio de los clientes se efectuarán de lunes a viernes, en horario comercial.

EXCLUSIONES DE LA COBERTURA DE LA GARANTÍA

La cobertura de la garantía ofrecida con el Plan no se extenderá a reparaciones o sustituciones de piezas que hayan resultado dañadas debido a un uso negligente o al mal uso, a un mantenimiento incorrecto, a trabajos realizados por 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 dispositivos periféricos, ni la pérdida de datos por cualquier motivo.

En el caso de notebooks: la batería no está incluida en el Plan y queda sujeta a la cobertura de la garantía derivada de la Garantía limitada del producto asociada a la fecha de adquisición del producto Acer o de la propia batería.

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.

REGISTRO

Para beneficiarse de los servicios que ofrece el plan de servicio ampliado Acer Care Plus, deberá registrar su contrato proporcionando a Acer Care Plus sus datos de cliente en careplus.acer.com

- Rellene el formulario que reciba por correo electrónico con los datos que faltan (información de la empresa, números de serie de los equipos, fechas de compra).

Recuerde que no puede registrarse en el plan Acer Care Plus una vez transcurridos 365 días desde la fecha de compra de su producto Acer.

Si ha vencido el plazo de activación de 365 días, póngase en contacto con su centro de atención telefónica.

EN CASO DE AVERÍA DEL PRODUCTO ACER

En primer lugar, Acer le recomienda que realice las pruebas descritas en la sección **"Solución de problemas"** del manual de usuario.

ASISTENCIA REMOTA

Puede llamar a su centro de atención telefónica Acer, con el número de serie del producto preparado, y los profesionales de Acer le ayudarán a identificar los problemas y resolverlos.

SERVICIO EN CENTROS DE REPARACIÓN

Cuando no se pueden resolver los problemas de forma remota, los agentes de Acer le indicarán cómo devolver el producto a un centro de servicio autorizado. Acer devolverá posteriormente el equipo reparado al cliente sin coste alguno.

ASISTENCIA IN SITU

Si tiene problemas técnicos que no se puedan resolver de forma remota y su Plan incluye la asistencia in situ, un representante autorizado de Acer le visitará en el plazo establecido para proporcionarle asistencia técnica in situ.

ENVÍO DE PRODUCTOS

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

- Utilice una caja de cartón fuerte con las dimensiones adecuadas para el producto
- 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
- 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 empiezan en la fecha reflejada en el justificante de compra de Acer. Cuando lo permita la legislación aplicable, Acer se reserva el derecho, a su exclusivo criterio, de reparar el producto o sustituirlo por un producto nuevo o reacondicionado o una prestación equivalente. 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 o su socio certificado 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, consiente el uso y el tratamiento de sus datos por parte de Acer o su socio certificado. En cualquier momento, puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación y oposición respecto a todos sus datos personales de acuerdo con la legislación aplicable. Para más información sobre la política de privacidad de Acer, visite: www.acer.com/gb-en/privacy/index.html.

Tenga en cuenta que, como consumidor, puede tener ciertos derechos legales relativos a la cancelación de una compra del Plan de acuerdo con la legislación aplicable. Por ejemplo, el periodo para desistir de un contrato celebrado a través de una tienda de Internet, en la Unión Europea, es normalmente de 14 días, a contar desde la fecha del contrato. Para más información sobre cómo las leyes aplicables amplían sus derechos de cancelación, póngase en contacto con un vendedor en el lugar de venta del Plan.

CENTRO DE ATENCIÓN DE ACER

Para más información o si tiene alguna pregunta, póngase en contacto con su centro de atención Acer. Puede consultar los números de contacto locales en www.acer.com en la sección de contacto del servicio de asistencia.

ES - Términos y Condiciones del servicio de Takeback (Optimize)

1. Presentación

En este documento se recogen los Términos y Condiciones del compromiso de recogida de productos nuevos de hardware vendidos de forma directa o indirecta por Acer a los clientes que cumplan los requisitos («Recogida Garantizada», «Servicio»). Acer acepta realizar un reembolso parcial tras la devolución del artículo comprado (el «Producto Original») y la compra de un nuevo producto Acer (el «Producto de Sustitución») de conformidad con los presentes Términos y Condiciones.

En nombre de Acer Europe SA, Via della Posta 28, 6934, Bioggio, Suiza («Acer»), Libbela Affinity SAS, 39 Avenue Pierre 1er de Serbie, 75008 París, Francia («Libbela» o el «Organizador») prestará el servicio de Recogida Garantizada.

2. Requisitos

2.1 Clientes a los que se aplica: Este Servicio se limita de manera estricta a entidades empresariales o de la administración pública (el «Cliente») y no se aplica a personas particulares (es decir, a consumidores). Mediante la contratación de este Servicio, la entidad que solicita su contratación admite que actúa en calidad de entidad empresarial o de la administración pública, y no como un particular.

2.2 Productos a los que se aplica:

El Servicio se aplica de manera exclusiva a los siguientes Productos Originales:

- Tipos de productos: ordenadores de sobremesa, proyectores, monitores u ordenadores portátiles de Acer.
- Condiciones de compra: Los productos deben haberse comprado nuevos a Acer originalmente, ya sea de forma directa o indirecta, dentro del territorio especificado en estos Términos y Condiciones.
- El servicio de Recogida Garantizada se aplica de manera exclusiva a Productos Originales adquiridos junto con el Plan de Servicio Ampliado «Acer Care Plus».
- Los productos de segunda mano, reacondicionados o usados no podrán formar parte del servicio de Recogida Garantizada.

2.3 El Servicio tiene validez en los siguientes países: Austria, Bélgica, Suiza, Alemania, España, Francia metropolitana, Mónaco, Grecia, Irlanda, Italia, Luxemburgo, Holanda, Portugal, Malta, Reino Unido, República Checa, Eslovaquia, Polonia, Hungría, Suecia, Noruega, Finlandia, Dinamarca, Croacia, Eslovenia, Serbia, Bulgaria, Rumanía, República de Sudáfrica, Emiratos Árabes Unidos, Omán, Catar, Bahrein, Kuwait, Reino de Arabia Saudí, Jordania, Palestina, Líbano, Egipto, Uganda, Kenia, Ruanda, Tanzania, Etiopía, Ghana, Nigeria, Ucrania, Israel, San Marino, Andorra, Chipre, Letonia, Lituania, Liechtenstein, Mauricio, Moldavia (el «Territorio»).

3. Período de vigencia del servicio de Recogida Garantizada

3.1 El Cliente podrá devolver el Producto Original comprado en un plazo de entre 1 y 5 años desde la fecha de compra original, con un período de gracia adicional de 1 mes. No se realizará ningún reembolso por los Productos Originales que se devuelvan después de dicho plazo.

3.2 Los Productos Originales deben devolverse de acuerdo con las condiciones que se indican a continuación para poder obtener el reembolso correspondiente.

4. Condiciones de devolución de los productos

4.1 El Producto Original que se devuelva deberá, a criterio exclusivo del Organizador:

- Funcionar en el momento de la devolución.
- Estar completo e incluir todos los componentes necesarios, como los cables de alimentación y los cargadores.
- Presentar un desgaste razonable derivado del uso normal, lo que excluye arañazos importantes, abolladuras, roturas en las cajas o cubiertas o importantes daños físicos.

4.2 El Organizador se reserva el derecho a rechazar todo Producto Original que:

- no cumpla los requisitos de aplicabilidad.
- no esté completo o al que le falten componentes esenciales.
- presente daños que no se puedan reparar o que no funcione sin justificación.
- presente un desgaste superior al razonable derivado del uso normal.

4.3 El Cliente asume la responsabilidad de entregar el producto devuelto al Organizador en un embalaje seguro en la dirección señalada. Las etiquetas que se necesitan para el envío, a fin de tramitar la devolución, pueden encontrarse en el sitio web <https://secondlife.my.libbela.com>.

4.4 Après réception et validation par l'organisateur, le produit original retourné devient la propriété exclusive de l'organisateur. Le client ne recevra aucune rétribution, paiement ou versement supplémentaire au-delà du remboursement partiel stipulé dans les présentes conditions générales.

5. Reembolso

5.1 Tras la devolución de un producto que cumpla los requisitos de aplicabilidad, el Organizador hará un reembolso al Cliente.

5.2 El valor del reembolso se calcula como un porcentaje del precio de compra original, limitado a un precio máximo de compra del producto de 1.000 EUR (después de aplicar cualquier descuento y sin incluir el IVA), de conformidad con la siguiente tabla:

Plazo en que se ha devuelto el producto (basado en la fecha de compra original del producto)	Importe del reembolso (basado en un porcentaje del precio de compra original del producto)
Año 1 +30 días naturales como máximo	55 %
Año 2 +30 días naturales como máximo	45 %
Año 3 +30 días naturales como máximo	35 %
Año 4 +30 días naturales como máximo	25 %
Año 5 +30 días naturales como máximo	15 %

Nota: En el caso de productos que cumplan los requisitos de aplicabilidad y tengan un precio de compra superior a 1.000 EUR, el porcentaje de compensación se calculará usando el precio de compra máximo de 1.000 EUR.

6. Uso del reembolso

6.1 El Cliente puede usar el reembolso para comprar un nuevo producto de Acer (es decir, el Producto de Sustitución). Para ello, deberá:

- Visitar <https://secondlife.my.libbela.com> seguir las instrucciones que figuren en dicha página para usar el reembolso.
- Facilitar al Organizador la información y los documentos siguientes:
 - Información de contacto y dirección de correo electrónico.
 - Una foto o archivo PDF de la factura de compra original en la que figure el número de serie de Acer del producto al que sea aplicable el servicio, así como una foto del equipo con sus accesorios antes del envío.
 - Una foto o archivo PDF de la factura correspondiente al Producto de Sustitución de Acer.
 - El IBAN para tramitar el reembolso.

6.2 Una vez validada la solicitud del Cliente, el Organizador ingresará en la cuenta de este el valor del reembolso, calculado y aplicado como se especifica en la cláusula 5.2 de los presentes Términos y Condiciones.

6.3 El reembolso debe reclamarse dentro del período de vigencia del servicio de Recogida Garantizada y no se podrá redimir una vez que este haya vencido.

6.4 No se podrá usar el reembolso con productos de segunda mano, reacondicionados o usados.

6.5 El derecho de reembolso no es transferible. No se puede canjear por ninguna otra forma de beneficio.

6.6 PUEDE RECLAMARSE UN SOLO REEMBOLSO COMO MÁXIMO.

7. Declaración de privacidad

Libbela, en calidad de Organizador del servicio de Recogida Garantizada, tratará los datos personales del Cliente de forma exclusiva para los fines relacionados con la prestación del Servicio, de acuerdo con la política de privacidad aplicable: <https://www.libbela.com/politique-de-confidentialite/>. Una vez terminado el Servicio, los datos se guardarán de forma segura para evitar su posterior uso y se eliminarán después de que hayan vencido los períodos de retención fiscal y comercial legalmente exigidos.