

**acer**  
*care plus*

Corporate

Personnalisez vos services



## FR - À LIRE ATTENTIVEMENT

**AVERTISSEMENT:** Les conditions générales de garantie, comme indiqué dans le dépliant « Garantie Limitée de Produit » inséré dans la boîte contenant votre nouveau produit, fait partie intégrante du plan de service étendu « Acer Care Plus » (le « Plan »). Elles continuent de s'appliquer dans leur intégralité avec toutes les limitations et exclusions qui y sont indiquées et décrites. Veuillez les lire avant de vous inscrire au Plan.

Pour bénéficier de la garantie, inscrivez-vous dans un délai de 365 jours à partir de la date d'achat du produit concerné par le Plan. La preuve de la date d'achat peut être fournie sous forme de copie de la facture ou du ticket de caisse et doit être envoyée à Acer.

**Les consommateurs disposent de droits légaux en vertu de la législation applicable à la vente de biens de consommation et la présente garantie n'exclut, ne limite ni ne suspend aucun de ces droits applicables**

## FR - LE PLAN DE SERVICE ÉTENDU « ACER CARE PLUS »

**Cher client,**

Merci d'avoir choisi un produit Acer. Le Plan de service étendu « Acer Care Plus » (le « Plan ») vous est proposé par Acer Europe SA, Via della Posta 28, 6934 Bioggio, Suisse. Votre inscription au Plan vous donne droit à un ou plusieurs des services disponibles, en fonction des services achetés, et ce pendant la période de couverture.

- Accès au support technique par téléphone et en ligne (tarifs d'appel locaux en vigueur)
- Services étendus pour vos produits Acer
- Le Plan s'applique dans les pays suivants : Autriche, Belgique, Suisse, Allemagne, Espagne, France métropolitaine, Monaco, Grèce, Irlande, Italie, Luxembourg, Pays-Bas, Portugal, Malte, Royaume-Uni, République tchèque, Slovaquie, Pologne, Hongrie, Suède, Norvège, Finlande, Danemark, Croatie, Slovaquie, Serbie, Bulgarie, Roumanie, République d'Afrique du Sud, Émirats arabes unis, Oman, Qatar, Bahreïn, Koweït, Royaume d'Arabie saoudite, Jordanie, Palestine, Liban, Égypte, Ouganda, Kenya, Rwanda, Tanzanie, Éthiopie, Ghana, Nigeria, Ukraine, Israël, Saint-Marin, Andorre, Chypre, Lettonie, Lituanie, Liechtenstein, Maurice, Moldavie, mais la disponibilité spécifique de chaque service peut dépendre du pays. Pour plus d'informations, contactez votre centre d'appel Acer local.

### Services disponibles

<b>Assistance produit</b>	Le Plan inclut l'accès aux centres de contact Acer aux tarifs téléphoniques habituels ainsi qu'une assistance technique en ligne. Vous pouvez appeler votre centre de contact Acer local aux heures d'ouvertures habituelles ou consulter les sites Web dédiés d'Acer pour obtenir une assistance technique et des informations sur les produits.
<b>Carry In</b>	Ce service utilise les centres de réparation agréés Acer et comprend le renvoi gratuit après réparation.
<b>Réparation sur site (réponse le jour ouvrable suivant)</b>	Ce service vous garantit une réponse à J+1 (jour ouvrable) pour programmer une intervention sur site, si nécessaire. Les interventions sur site seront programmées en fonction de la disponibilité des pièces détachées et en fonction de la disponibilité du client.
<b>Réparation prioritaire par un technicien expérimenté</b>	Acer assurera un service de réparation rapide dans le cas peu probable où votre produit serait défectueux et ne pourrait être réparé sur site. Généralement, Acer réparera votre produit dans un délai de trois jours ouvrés à compter de la date de confirmation de la réception des produits au centre de service agréé jusqu'à la date d'envoi confirmée. Votre produit fera l'objet de services prioritaires et de qualité dont, sans s'y limiter: <ul style="list-style-type: none"><li>• diagnostic et réparation réalisés par nos techniciens les plus expérimentés pour assurer des travaux rapides et de qualité</li><li>• et rappel du client si ceci est considéré comme nécessaire ou bénéfique.</li></ul>
<b>Garantie internationale pour les voyageurs (ITW, International Traveller Warranty)</b>	Ce service couvre votre produit pendant vos voyages professionnels à l'étranger, conformément aux conditions générales de la garantie d'Acer ITW.
<b>Prolongation de la période de garantie</b>	Les clients peuvent prolonger la garantie initiale de leur produit d'un à cinq ans selon les mêmes conditions générales que celles énoncées dans la « Garantie Limitée de Produit ».
<b>Conservation des supports</b>	Si le disque dur (HDD) ou du Solid State Drive (SSD) est défectueux, il sera remplacé sur site et restera la propriété du client, aux risques de ce dernier. Si des produits sont renvoyés aux centres de réparation Acer pour quelque raison que ce soit, le HDD et le SSD défectueux deviendront la propriété exclusive d'Acer, et ce sans frais.
<b>Remplacement de batterie</b>	Acer accepte de remplacer, à ses frais, les batteries confirmées défectueuses pendant la durée du Plan. Les batteries ne seront pas remplacées si la capacité de la batterie est réduite suite à une utilisation normale.
<b>Échange sur site</b>	Ce service prévoit qu'un produit de remplacement (ayant des spécifications équivalentes ou supérieures) soit fourni sur le site du client en échange du produit défectueux. Ce service est proposé avec différentes durées d'intervention qui peuvent être vérifiées avec votre centre de contact Acer local.

## DISPONIBILITÉ DES SERVICES

Les services de réparation sur site et d'échange sur site seront uniquement disponibles dans le pays où le produit a été acheté et le Plan souscrit et en fonction des disponibilités locales.

De légers retards peuvent survenir en cas de livraisons dans des zones difficiles d'accès, comme les îles par exemple, en cas de mauvaises conditions météorologiques. Toutes les interventions chez les clients ont lieu du lundi au vendredi, pendant les heures d'ouverture habituelles.

## EXCLUSIONS DE GARANTIE

La garantie selon la couverture du Plan ne s'étend pas aux réparations ou remplacements de pièces endommagées en raison de négligence ou manque d'entretien lors de l'utilisation, de réparations mal effectuées ou exécutées par des tiers non agréés, de transport dans un emballage inadéquat.

Le Plan ne couvre pas les défauts découlant de virus ou de conflits de système causés par l'installation de pilotes ou de périphériques ou de pertes de données pour quelque raison que ce soit.

**Pour les ordinateurs portables :** La batterie n'est pas incluse dans le Plan. Elle reste soumise à la Garantie Limitée de Produit en fonction de la date d'achat du produit Acer ou de la batterie concernée.

Les exclusions et limitations susmentionnées s'appliquent uniquement à ce Plan ; les conditions de la Garantie Limitée de Produit ne sont pas affectées par les présentes.

## PROCÉDER À L'INSCRIPTION

Pour bénéficier des services offerts dans le cadre du Plan de service étendu « Acer Care Plus », vous devez enregistrer votre contrat en fournissant vos détails client à Acer Care Plus sur [careplus.acer.com](https://careplus.acer.com)

- Remplissez le formulaire que vous avez reçu par e-mail en complétant les détails manquants (coordonnées de l'entreprise, numéros de série des machines, dates d'achat).

**Veillez noter que l'inscription au Plan « Acer Care Plus » ne peut avoir lieu plus de 365 jours après la date d'achat de votre produit Acer.**

Si vous ratez le délai d'activation de 365 jours, contactez votre centre d'appel local.

## EN CAS DE PANNE DE VOTRE PRODUIT ACER

Tout d'abord, Acer recommande d'effectuer les tests décrits à la section « **Résolution des problèmes** » du manuel de l'utilisateur.

## ASSISTANCE À DISTANCE

Vous pouvez appeler votre centre d'appel Acer local et lui fournir votre numéro de série. Les professionnels Acer vous aideront à identifier le problème et à le résoudre.

## SERVICE DES CENTRES DE RÉPARATION

Pour les problèmes qui ne peuvent être résolus à distance, les opérateurs Acer vous indiqueront comment retourner le produit à un centre de service agréé. Une fois réparé, l'équipement vous sera renvoyé aux frais d'Acer.

## SUPPORT SUR SITE

Si vous avez un problème technique qui ne peut être résolu à distance et que votre Plan inclut l'assistance sur site, un technicien agréé Acer vous rendra visite dans les délais applicables pour vous apporter un soutien technique sur site.

## **EXPÉDITION DES PRODUITS**

Si vous avez besoin d'expédier votre produit de marque Acer, veuillez l'emballer dans son carton d'origine accompagné d'une copie de votre certificat Acer Care Plus et d'une description de la panne.

- a. Utiliser un carton solide de dimensions adéquates pour votre produit
- b. Emballer l'équipement dans plusieurs couches de papier à bulles jusqu'à atteindre une épaisseur minimale de 6 cm par côté et de maintenir le papier à l'aide de ruban adhésif
- c. Placer le produit emballé dans la boîte et remplir tout espace vide de papier à bulles. Enfin, étiquetez le colis comme indiqué par l'agent de centre d'appel

## **CONDITIONS ET LIMITATIONS DES SERVICES**

Toutes les périodes de garantie débutent à la date indiquée sur la preuve d'achat du produit Acer. Dans la mesure du possible selon les lois applicables, Acer se réserve le droit, à son entière discrétion, de réparer votre produit ou de le remplacer par un produit neuf ou reconditionné, ou de spécifications comparables. Toute donnée à caractère personnel fournie par vous au format électronique ou autre pour le Plan sera exclusivement traitée et utilisée par Acer ou son partenaire certifié pour traiter votre participation au Plan ou à toute autre fin que vous pourriez autoriser au cours de la procédure d'inscription en ligne. Acer Global System traitera vos données à caractère personnel conformément à l'ensemble des lois et règlements en vigueur sur la protection des données. En vous inscrivant au Plan, vous acceptez que vos données soient utilisées et traitées par Acer ou son partenaire certifié. Vous disposez à tout moment d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition à l'ensemble de vos données personnelles conformément aux lois applicables. Pour plus d'informations sur la politique de confidentialité d'Acer, veuillez consulter le site: [www.acer.com/gb-en/privacy/index.html](http://www.acer.com/gb-en/privacy/index.html).

Veillez noter qu'en tant que consommateur, vous pouvez bénéficier de certains droits légaux concernant l'annulation de l'inscription au Plan, conformément aux lois en vigueur. Par exemple, le délai d'annulation d'un contrat conclu par l'intermédiaire d'une boutique en ligne dans l'Union européenne est normalement de 14 jours à compter de la date du contrat. Pour en savoir plus sur l'extension de vos droits d'annulation par les lois applicables, veuillez contacter un vendeur au point de souscription du Plan.

## **CENTRE DE CONTACT ACER**

Pour plus d'informations ou en cas de questions, veuillez contacter votre centre de contact Acer local. Les numéros de contact locaux sont disponibles sur [www.acer.com](http://www.acer.com) dans la rubrique « Contacter Acer ».

## FR - À Conditions générales du service de reprise garantie

### 1. Aperçu

Le présent document énonce les Conditions générales concernant l'engagement de reprise garantie des nouveaux matériels vendus directement ou indirectement par Acer aux clients éligibles (la « Reprise garantie », le « Service »). Acer accepte de verser un remboursement partiel en cas de retour d'un article acheté (le « Produit original ») et d'achat d'un nouveau produit Acer (le « Produit de remplacement ») conformément aux présentes Conditions générales.

Libbela Affinity SAS, 39 Avenue Pierre 1er de Serbie, 75008 Paris, France (« Libbela » ou l'« Organisateur ») prendra en charge le service de Reprise garantie pour le compte d'Acer Europe SA, Via della Posta 28, 6934, Bioggio, Suisse (« Acer »).

### 2. Éligibilité

2.1 Clients éligibles: Ce service est exclusivement réservé aux entités publiques ou commerciales (le « client ») et n'est pas destiné aux particuliers (c'est-à-dire les consommateurs). En souscrivant à ce service, vous confirmez agir en tant qu'entité commerciale ou gouvernementale, et non en tant que particulier.

2.2 Produits éligibles:

Le service concerne uniquement les produits originaux suivants:

- Types de produits: ordinateur portable, écran, projecteur ou ordinateur de bureau Acer.
- Conditions d'achat: les produits doivent avoir été achetés neufs auprès d'Acer, directement ou indirectement, dans le territoire spécifié dans les présentes conditions générales.
- Seuls les produits originaux achetés avec le plan de service étendu « Acer Care Plus » sont éligibles au service de reprise garantie.
- Les produits d'occasion, reconditionnés ou usés ne sont pas éligibles à ce service.

2.3 Le service est disponible dans les pays suivants: Autriche, Belgique, Suisse, Allemagne, Espagne, France métropolitaine, Monaco, Grèce, Irlande, Italie, Luxembourg, Pays-Bas, Portugal, Malte, Royaume-Uni, République tchèque, Slovaquie, Pologne, Hongrie, Suède, Norvège, Finlande, Danemark, Croatie, Slovaquie, Serbie, Bulgarie, Roumanie, République d'Afrique du Sud, Émirats arabes unis, Oman, Qatar, Bahreïn, Koweït, Royaume d'Arabie saoudite, Jordanie, Palestine, Liban, Égypte, Ouganda, Kenya, Rwanda, Tanzanie, Éthiopie, Ghana, Nigeria, Ukraine, Israël, Saint-Marin, Andorre, Chypre, Lettonie, Lituanie, Liechtenstein, Maurice, Moldavie (le « Territoire »).

### 3. Durée de la Reprise garantie

3.1 Le client a la possibilité de retourner le produit original acheté dans un délai de 1 à 5 ans à partir de la date d'achat initiale, avec trente (30) jours supplémentaires de période de grâce. Les produits originaux retournés après cette période ne seront pas éligibles pour un remboursement.

3.2 Pour être éligibles au remboursement, les produits originaux doivent être retournés selon les conditions spécifiées ci-dessous.

### 4. Conditions de retour des produits

4.1 Le Produit original retourné doit, à la seule discrétion de l'Organisateur:

- Être en état de marche au moment du retour.
- Être complet, incluant tous les composants nécessaires avec une alimentation et une batterie.
- Présenter une usure normale liée à son utilisation, sans grosses rayures, bosses, casses ou dommages physiques significatifs.

4.2 L'organisateur se réserve le droit de refuser tout produit original qui:

- Ne respecte pas les conditions d'éligibilité.
- Est incomplet ou manque de certains composants.
- Est endommagé ou non fonctionnel sans raison valable.
- Ne présente pas le niveau d'usure attendu en cas d'utilisation normale.

4.3 Le client est responsable de l'envoi du produit retourné à l'organisateur dans un emballage sécurisé à l'adresse indiquée. Les étiquettes d'expédition nécessaires sont disponibles sur notre site 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. Remboursement

5.1 Lorsqu'un produit éligible est retourné conforme et qu'un nouveau produit Acer est acheté, le client peut soumettre une demande de remboursement à l'organisateur.

5.2 Le montant du remboursement est calculé en pourcentage du prix d'achat initial, avec un maximum de 1000 € (après déduction des remises et hors TVA), conformément au tableau ci-dessous:

Période de retour du produit (sur la base de la date d'achat originale du produit)	Montant du remboursement (en % du prix d'achat initial du produit)
Année 1 +30 jours civils maximum	55 %
Année 2 +30 jours civils maximum	45 %
Année 3 +30 jours civils maximum	35 %
Année 4 +30 jours civils maximum	25 %
Année 5 +30 jours civils maximum	15 %

**Remarque:** Pour les produits éligibles dont le prix d'achat dépasse 1000 €, le pourcentage d'indemnisation sera basé sur un prix d'achat maximum de 1000 €.

## 6. Conditions de remboursement

6.1 Le client peut effectuer sa demande de remboursement après l'achat d'un nouveau produit Acer (produit de remplacement). Pour cela, le client doit:

- Se rendre sur <https://secondlife.my.libbela.com> et suivre les instructions de remboursement.
- Fournir à l'organisateur les informations et documents suivants:
  - Coordonnées et adresse e-mail.
  - Photo ou PDF de la facture d'achat originale indiquant le numéro de série Acer éligible, accompagnée d'une photo des équipements et accessoires avant expédition.
  - Photo ou PDF de la facture du Produit Acer de remplacement.
  - IBAN pour le traitement du remboursement.

6.2 Une fois votre demande approuvée, l'organisateur créditera sous forme de virement bancaire le compte du client du montant du remboursement, calculé et appliqué conformément à l'article 5.2 des présentes conditions générales.

6.3 La demande de remboursement doit être effectuée pendant la période de reprise garantie et ne peut être soumise après son expiration.

6.4 Le remboursement ne peut pas être appliqué pour des produits d'occasion ou reconditionnés.

### 6.5 UN SEUL REMBOURSEMENT EST AUTORISÉ PAR DEMANDE.

## 7. Déclaration de confidentialité

Libbela, l'Organisateur du service de Reprise garantie, traitera les données à caractère personnel du Client uniquement pour des fins liées à la prestation du Service, conformément à la politique de confidentialité en vigueur : <https://www.libbela.com/politique-de-confidentialite/>. Une fois le Service réalisé, les données seront verrouillées en toute sécurité pour empêcher toute utilisation ultérieure, puis supprimées après l'expiration des périodes de conservation commerciales et fiscales légales.