

**acer**  
*care plus*

Corporate

Personalizzi il suo servizio di  
assistenza



## IT - LEGGERE ATTENTAMENTE

**AVVERTENZA:** Le condizioni generali di garanzia, come definite nell'opuscolo «Garanzia Limitata del Prodotto» incluso nella confezione del suo nuovo prodotto, sono parte integrante del Piano di assistenza esteso di «Acer Care Plus» (il «Piano»). Queste continuano ad applicarsi integralmente con tutte le limitazioni ed esclusioni ivi indicate e descritte. La invitiamo a prenderne visione prima di effettuare la registrazione al Piano. Per usufruire della garanzia occorre effettuare la registrazione entro 365 giorni dalla data di acquisto del prodotto oggetto del Piano. Al fine di verificare la data di acquisto del prodotto è necessario inviare la copia del documento di acquisto, fattura o ricevuta, ad Acer.

**I clienti hanno i diritti legali a loro attribuiti dalla legislazione vigente in materia di vendita di beni di consumo e la presente garanzia non esclude, limita o sospende in alcun modo tali diritti**

## IT - IL PIANO DI ASSISTENZA ESTESO «ACER CARE PLUS»

Gentile cliente,

grazie per avere acquistato un prodotto Acer. Il Piano di assistenza esteso Acer Care Plus (il «Piano») è offerto da Acer Europe SA, Via della Posta 28, 6934 Bioggio, Svizzera. La registrazione al Piano le dà diritto a usufruire di uno o più servizi di assistenza disponibili durante il periodo di validità della copertura, a seconda dei servizi acquistati.

- L'accesso all'assistenza tecnica telefonica e online è soggetto alle tariffe telefoniche locali
- Servizi aggiuntivi per i suoi prodotti Acer
- Il Piano è valido nei seguenti paesi: Austria, Belgio, Svizzera, Germania, Spagna, Francia, Principato di Monaco, Grecia, Irlanda, Italia, Lussemburgo, Paesi Bassi, Portogallo, Malta, Regno Unito, Repubblica Ceca, Slovacchia, Polonia, Ungheria, Svezia, Norvegia, Finlandia, Danimarca, Croazia, Slovenia, Serbia, Bulgaria, Romania, Repubblica del Sudafrica, Emirati Arabi Uniti, Oman, Qatar, Bahrain, Kuwait, Regno dell'Arabia Saudita, Giordania, Palestina, Libano, Egitto, Uganda, Kenya, Ruanda, Tanzania, Etiopia, Ghana, Nigeria, Ucraina, Israele, San Marino, Andorra, Cipro, Lettonia, Lituania, Liechtenstein, Mauritius e Moldavia. Tuttavia, la disponibilità di determinati servizi potrebbe dipendere dal paese. Per ulteriori chiarimenti la preghiamo di contattare il Centro di Contatto Acer locale.

## Servizi di assistenza disponibili

<b>Assistenza per il prodotto</b>	Il Piano include la possibilità di contattare i centri di contatto Acer, alle tariffe telefoniche vigenti per usufruire dell'assistenza tecnica online. Può contattare il Centro di Contatto Acer durante il normale orario di lavoro oppure accedere ai siti web Acer dedicati per ottenere informazioni sul prodotto e assistenza tecnica.
<b>Centro di riparazione</b>	Questo servizio si avvale dei centri di riparazione autorizzati Acer e include la spedizione gratuita di andata e ritorno dopo la riparazione.
<b>Riparazione in loco (risposta il giorno lavorativo successivo)</b>	Questo servizio garantisce una risposta entro il giorno lavorativo successivo per programmare un intervento in loco, se necessario. Gli interventi in loco saranno programmati in base alle parti di ricambio e alla disponibilità del cliente.
<b>Riparazione prioritaria presso tecnici esperti</b>	Acer assicura un servizio di riparazione tempestivo nella rara eventualità in cui il suo prodotto dovesse rivelarsi difettoso e non potesse essere riparato in loco. Di regola, Acer, provvede alla riparazione del suo prodotto mediamente entro tre giorni lavorativi, conteggiati a partire dalla data in cui viene confermata la ricezione del prodotto presso il centro di assistenza autorizzato fino alla data di conferma della spedizione. La riparazione del suo prodotto sarà gestita con priorità e secondo i massimi standard qualitativi tra cui, a mero titolo esemplificativo: <ul style="list-style-type: none"><li>• diagnosi e riparazione eseguite dai nostri tecnici più esperti, a garanzia di una riparazione rapida e di qualità, e</li><li>• telefonata di riscontro al cliente, se ritenuta necessaria o funzionale.</li></ul>
<b>Garanzia di viaggio internazionale (ITW)</b>	Questo servizio di assistenza copre il prodotto durante trasferte lavorative all'estero secondo i termini e le condizioni ITW di Acer.
<b>Estensione del periodo di garanzia</b>	I clienti possono estendere la garanzia originale del prodotto per un periodo da uno fino a cinque anni ai medesimi termini e alle medesime condizioni di cui alla «Garanzia Limitata del Prodotto».
<b>Trattenimento di supporti di memorizzazione dati</b>	In caso di difetto, l'unità disco rigido (HDD) o l'unità di memoria allo stato solido (SSD) vengono sostituiti in loco e restano di proprietà del cliente che ne diviene totalmente responsabile. Se i prodotti difettosi vengono restituiti ai centri di riparazione Acer per qualsiasi motivo, l'HDD e il SSD diventeranno di proprietà esclusiva di Acer, a titolo gratuito.
<b>Sostituzione della batteria</b>	Acer accetta di sostituire, a proprie spese, le batterie confermate difettose durante il periodo di validità del Piano. Le batterie non verranno sostituite se la loro capacità risulta degradata a causa di normale usura.
<b>Sostituzione in loco</b>	Questo servizio fornisce prodotti sostitutivi (con specifiche di prestazione equivalenti o superiori) presso i locali del cliente in sostituzione del prodotto difettoso. Il servizio è disponibile con diversi orari di intervento verificabili presso il suo Centro di Contatto Acer locale.

## DISPONIBILITÀ DEI SERVIZI

I servizi di riparazione e di sostituzione in loco saranno disponibili unicamente nel paese in cui il prodotto è stato acquistato e sono soggetti a disponibilità locale.

Per particolari località difficili da raggiungere, o alcune località remote, o in caso di condizioni meteorologiche avverse, possono verificarsi dei leggeri ritardi. Tutte le visite presso i clienti si svolgono dal lunedì al venerdì durante il normale orario di lavoro.

## ESCLUSIONI DELLA COPERTURA DELLA GARANZIA

La copertura della garanzia inclusa nel Piano non si estende a riparazioni o sostituzioni di pezzi danneggiati a causa di negligenza o uso improprio, manutenzione scorretta, interventi eseguiti da terzi non autorizzati, trasporto mediante imballaggio inadeguato.

Il Piano non copre guasti dovuti a virus o conflitti di sistema provocati dall'installazione di driver o periferiche, ovvero non copre la perdita di dati per qualsiasi ragione.

**Per i notebook:** la batteria non è inclusa nel Piano e rimane soggetta alla copertura della garanzia in virtù della Garanzia Limitata del Prodotto associata alla data di acquisto del prodotto Acer o della batteria stessa.

Le esclusioni e limitazioni sopra descritte si applicano unicamente a questo Piano; non riguardano i termini della Garanzia Limitata del Prodotto.

## PER PROCEDERE ALLA REGISTRAZIONE

Per usufruire dei servizi forniti nel quadro del Piano di assistenza esteso Acer Care Plus occorre registrare il suo contratto fornendo ad Acer Care Plus i propri dati cliente su [careplus.acer.com](http://careplus.acer.com)

- Compilare il modulo ricevuto via e-mail inserendo i dati mancanti (informazioni aziendali, numeri di serie del prodotto, date di acquisto).

**Le ricordiamo che la registrazione al Piano Acer Care Plus non può essere effettuata una volta trascorsi più di 365 giorni dalla data di acquisto del prodotto Acer.**

In caso di superamento del limite di attivazione di 365 giorni la preghiamo di contattare il Centro di Contatto Acer locale.

## IN CASO DI GUASTO DEL SUO PRODOTTO ACER

Innanzitutto, Acer consiglia di effettuare i test descritti nella sezione **"Risoluzione dei problemi"** del manuale utente.

## ASSISTENZA DA REMOTO

Può contattare il Centro di Contatto Acer locale tenendo a portata di mano il numero di serie del prodotto – gli operatori Acer le forniranno assistenza per determinare e risolvere il problema.

## ASSISTENZA PRESSO I CENTRI DI RIPARAZIONE

Per problemi che non possono essere risolti da remoto, gli operatori Acer le forniranno istruzioni su come spedire il prodotto a un centro di assistenza autorizzato. Il dispositivo riparato le verrà successivamente restituito a spese di Acer.

## ASSISTENZA IN LOCO

Se riscontra un problema tecnico che non è possibile risolvere da remoto e il suo Piano include l'assistenza in loco, uno dei rappresentanti autorizzati di Acer si recherà presso di lei, entro il periodo applicabile, per fornirle assistenza tecnica in loco.

## SPEDIZIONE DEI PRODOTTI

Se necessita di spedire il suo dispositivo Acer, la preghiamo di utilizzare, se ancora disponibile, l'imballo originale oppure di imballarlo come da indicazione successive, allegando una copia del suo certificato Acer Care Plus e una descrizione del guasto.

- a. Usare un imballo di cartone solido di dimensioni adeguate per contenere il prodotto
- b. Avvolgere il dispositivo in strati di pluriball per uno spessore minimo di 6 cm per lato, e fissarlo con del nastro adesivo
- c. Collocare il prodotto correttamente imballato e protetto nella scatola e riempire gli spazi vuoti con altro pluriball. Infine, etichettare il cartone come indicato dall'operatore del Centro di Contatto

## **CONDIZIONI E LIMITAZIONI DI ASSISTENZA**

Tutti i periodi di garanzia decorrono a partire dalla data indicata sulla prova di acquisto del prodotto Acer. Nella misura consentita dalla legge, Acer si riserva, a propria discrezione, il diritto di riparare il suo prodotto o di sostituirlo con uno nuovo o uno ricondizionato, oppure con uno avente specifiche simili. Qualsiasi dato personale fornito in formato elettronico o in altro modo per il Piano verrà trattato e utilizzato da Acer o da un suo partner certificato, esclusivamente per elaborare la sua partecipazione al Piano o per qualsiasi altro uso da lei autorizzato durante il processo di registrazione online. Acer Global System tratterà i suoi dati personali in conformità con tutte le leggi e le normative vigenti in materia di protezione dei dati. Effettuando la registrazione al Piano, lei acconsente all'utilizzo e al trattamento dei suoi dati da parte di Acer o di un suo partner certificato. In qualsiasi momento, lei ha il diritto di accedere, chiedere la rettifica e opporsi al trattamento di tutti i suoi dati personali ai sensi delle leggi vigenti. Per l'informativa sulla privacy di Acer, consultare: [www.acer.com/gb-en/privacy/index.html](http://www.acer.com/gb-en/privacy/index.html).

La preghiamo di considerare che, in qualità di cliente, lei potrebbe avere determinati diritti relativi all'annullamento dell'acquisto del Piano, ai sensi delle leggi vigenti. Ad esempio, il periodo di recesso di un contratto stipulato attraverso un negozio online nell'Unione europea è solitamente di 14 giorni a partire dalla data del contratto. Per ulteriori informazioni in merito al recesso, ai sensi delle leggi vigenti, la preghiamo di rivolgersi direttamente dove ha acquistato il Piano.

## **CENTRO DI CONTATTO ACER**

Per ulteriori informazioni o richieste, la preghiamo di contattare il Centro di Contatto Acer locale. I numeri di contatto locali sono reperibili su [www.acer.com](http://www.acer.com) nella sezione dei contatti di assistenza.

## IT - Termini e condizioni del servizio Takeback (Optimize)

### 1. Sintesi

Il presente documento definisce i termini e le condizioni concernenti l'impegno al ritiro dei nuovi prodotti hardware venduti direttamente o indirettamente da Acer ai clienti idonei («Ritiro garantito», «Servizio»). Acer si impegna a fornire un rimborso parziale a fronte della restituzione dell'articolo acquistato (il «Prodotto originale») e dell'acquisto di un nuovo prodotto Acer (il «Prodotto sostitutivo») secondo i presenti Termini e condizioni.

Per conto di Acer Europe SA, Via della Posta 28, 6934, Bioggio, Svizzera («Acer»), Libbela Affinity SAS, 39 Avenue Pierre 1er de Serbie, 75008 Parigi, Francia («Libbela» o l'«Organizzatore») si occuperà del servizio di Ritiro garantito.

### 2. Idoneità

2.1 Clienti idonei: Questo Servizio è strettamente riservato a società o enti governativi (il «Cliente») e non si applica a privati (ovvero, ai consumatori). Con l'acquisto di questo Servizio l'utente accetta di operare in qualità di società o ente governativo e non come privato.

2.2 Prodotti idonei:

Il Servizio si applica esclusivamente ai seguenti Prodotti originali:

- Tipologie di prodotto: notebook, monitor, proiettori o computer desktop Acer.
- Condizioni di acquisto: I prodotti devono essere stati originariamente acquistati come prodotti nuovi, direttamente o indirettamente da Acer, all'interno del territorio specificato nei presenti Termini e condizioni.
- Solo i Prodotti originali acquistati unitamente al Piano di assistenza esteso «Acer Care Plus» sono idonei per il servizio di Ritiro garantito.
- I prodotti già posseduti in precedenza, ricondizionati o usati non sono idonei per il servizio di Ritiro garantito.

2.3 Il Servizio è valido nei seguenti paesi: Austria, Belgio, Svizzera, Germania, Spagna, Francia metropolitana, Principato di Monaco, Grecia, Irlanda, Italia, Lussemburgo, Olanda, Portogallo, Malta, Regno Unito, Repubblica Ceca, Slovacchia, Polonia, Ungheria, Svezia, Norvegia, Finlandia, Danimarca, Croazia, Slovenia, Serbia, Bulgaria, Romania, Repubblica del Sudafrica, Emirati Arabi Uniti, Oman, Qatar, Bahrein, Kuwait, Arabia Saudita, Giordania, Palestina, Libano, Egitto, Uganda, Kenya, Ruanda, Tanzania, Etiopia, Ghana, Nigeria, Ucraina, Israele, San Marino, Andorra, Cipro, Lettonia, Lituania, Liechtenstein, Mauritius, Moldavia (il «Territorio»).

### 3. Durata del Ritiro garantito

3.1 Il Cliente può restituire il Prodotto originale acquistato nell'arco di un periodo che va da 1 a 5 anni a partire dalla data di acquisto originaria, più un ulteriore periodo di tolleranza di 1 mese. I Prodotti originali restituiti dopo tale periodo non potranno del rimborso.

3.2 Per poter usufruire del rimborso, i Prodotti originali devono essere restituiti conformemente alle condizioni di seguito descritte.

### 4. Condizioni per restituire i prodotti

4.1 Il Prodotto originale oggetto della restituzione deve, a esclusiva discrezione dell'Organizzatore:

- essere funzionante al momento della restituzione.
- essere completo di tutti i componenti necessari, come cavi di alimentazione e alimentatori.
- presentare eventuali segni di usura ragionevoli per un utilizzo normale, escluso graffi notevoli, ammaccature, rotture dell'involucro o gravi danni fisici.

4.2 L'Organizzatore si riserva il diritto di rifiutare qualsiasi Prodotto originale che:

- non soddisfa le condizioni di idoneità.
- sia incompleto o privo di componenti essenziali.
- sia danneggiato in modo irreparabile o non funzionante senza alcuna giustificazione.
- superi la ragionevole usura dovuta a un normale utilizzo.

4.3 Il Cliente è responsabile di consegnare il prodotto restituito all'Organizzatore in un imballaggio sicuro all'indirizzo indicato. Le etichette di spedizione necessarie per il processo di restituzione sono disponibili sul sito web <https://secondlife.my.libbela.com>.

4.4 Una volta ricevuto e accettato dall'Organizzatore, la proprietà esclusiva del Prodotto originale restituito passa all'Organizzatore. Il Cliente non avrà diritto a eventuali indennizzi, pagamenti e non potrà avanzare altre pretese oltre al rimborso parziale specificato nei presenti Termini e condizioni.

## 5. Rimborso

5.1 A fronte della restituzione di un prodotto idoneo, l'Organizzatore emetterà un rimborso a favore del Cliente.

5.2 Il valore del rimborso è calcolato come una percentuale del prezzo di acquisto originario, con un limite massimo del prezzo di acquisto del prodotto di €1000 (al netto di eventuali sconti e dell'IVA), secondo la tabella seguente:

Periodo di restituzione del prodotto (in base alla data di acquisto originaria del prodotto)	Importo del rimborso sulla base del prezzo di acquisto originario del prodotto
Anno 1 + 30 giorni di calendario al massimo	55 %
Anno 2 + 30 giorni di calendario al massimo	45 %
Anno 3 + 30 giorni di calendario al massimo	35 %
Anno 4 + 30 giorni di calendario al massimo	25 %
Anno 5 + 30 giorni di calendario al massimo	15 %

**Nota:** per i prodotti idonei con prezzo di acquisto superiore a €1000, la percentuale di risarcimento sarà calcolata sul prezzo massimo di acquisto di €1000.

## 6. Processo del rimborso

6.1 Il rimborso potrà essere riscattato dal Cliente al momento dell'acquisto di un nuovo prodotto Acer (ovvero, il Prodotto sostitutivo). Per utilizzare il rimborso il Cliente deve:

- visitare <https://secondlife.my.libbela.com> e seguire le istruzioni fornite per il riscatto.
- Fornire all'Organizzatore le informazioni e i documenti seguenti:
  - informazioni di contatto e indirizzo e-mail.
  - una foto o un PDF della fattura di acquisto originale che mostri il numero di serie Acer idoneo e una foto del dispositivo con i relativi accessori prima della spedizione.
  - una foto o un PDF della fattura del Prodotto Acer sostitutivo.
  - IBAN per l'accredito del rimborso.

6.2 Una volta che la richiesta del Cliente è stata convalidata, l'Organizzatore accrediterà al conto del Cliente il valore del rimborso, calcolato e applicato come specificato nell'articolo 5.2 dei presenti Termini e condizioni.

6.3 Il rimborso deve essere richiesto entro la durata del Ritiro garantito e non può essere riscattata dopo la sua scadenza.

6.4 I prodotti di seconda mano, ricondizionati o usati non sono idonei per il rimborso.

6.5 Il diritto del rimborso non è trasferibile. Non può essere convertito in contanti o in qualsiasi altra forma di benefit.

### 6.6 RICHIESTA MASSIMA DI UN RIMBORSO.

## 7. Informativa sulla privacy

Libbela, in qualità di Organizzatore del servizio di Ritiro garantito, tratterà i dati personali del Cliente esclusivamente per le finalità legate alla fornitura del Servizio, ai sensi della politica di protezione dei dati applicabile: <https://www.libbela.com/politique-de-confidentialite/>. Una volta completato il Servizio, i dati saranno bloccati in modo sicuro per impedirne ulteriori utilizzi e saranno cancellati allo scadere dei periodi di conservazione fiscale e commerciale imposti dalla legge.