

acer
care plus

Corporate

Personalizar a assistência



PT - LEIA ATENTAMENTE

Aviso: As condições gerais da garantia, nos termos do folheto “Garantia Limitada do Produto” incluído na caixa do seu novo produto, fazem parte integrante do Plano de Assistência Alargada “Acer Care Plus” (o “Plano”). Continuam a aplicar-se completamente, com todas as restrições e exclusões indicadas e descritas. Queira ler muito bem antes de subscrever o Plano.

Para beneficiar da garantia, registe-a no prazo de 365 dias a contar da data da compra do produto abrangido pelo Plano. O comprovativo da data de compra pode ser fornecido sob a forma de cópia da fatura ou talão da caixa, que deve ser enviado à Acer.

Os consumidores têm direitos legais ao abrigo da legislação vigente relativa aos bens de consumo e esta garantia não exclui, limita nem suspende quaisquer dos direitos aplicáveis

PT - PLANO DE ASSISTÊNCIA ALARGADA “ACER CARE PLUS”

Prezado cliente,

agradecemos que tenha adquirido um produto Acer. O Acer Care Plus Extended Service Plan, plano de assistência alargada, (o “Plano”) é-lhe oferecido pela Acer Europe AG, Via della Posta 28, 6934 Bioggio, Suíça. O registo do Plano dá direito, durante o período de cobertura, a um ou mais dos serviços disponíveis, em função dos serviços adquiridos.

- Acesso a assistência técnica telefónica e online, sujeita à tarifa e taxas telefónicas locais
- Serviços alargados para os produtos Acer
- O Plano é válido nos seguintes países: Áustria, Bélgica, Suíça, Alemanha, Espanha, França Metropolitana, Mónaco, Grécia, Irlanda, Itália, Luxemburgo, Países Baixos, Portugal, Malta, Reino Unido, República Checa, Eslováquia, Polónia, Hungria, Suécia, Noruega, Finlândia, Dinamarca, Croácia, Eslovénia, Sérvia, Bulgária, Roménia, África do Sul, Emirados Árabes Unidos, Omã, Qatar, Bahrain, Kuwait, Arábia Saudita, Jordânia, Palestina, Líbano, Egito, Uganda, Quênia, Ruanda, Tanzânia, Etiópia, Gana, Nigéria, Ucrânia, Israel, San Marino, Andorra, Chipre, Letónia, Lituânia, Liechtenstein, Maurícias, Moldova, mas a disponibilidade específica de cada serviço dependerá do país; se precisar de mais esclarecimentos consulte o centro de contacto Acer local.

Serviços disponíveis

Assistência ao produto	O Plano inclui acesso aos centros de contacto Acer à tarifa telefónica normal e assistência técnica online. Pode contactar telefonicamente o centro de contacto local da Acer durante o horário normal de expediente ou aceder aos websites dedicados Acer para obter informação sobre produto(s) e assistência técnica.
Carry-in	Este serviço recorre ao centro autorizado de reparação da Acer e inclui a devolução gratuita após reparação.
Reparação no local (Resposta no dia útil subsequente)	Este serviço garante resposta no dia útil subsequente para agendar uma intervenção no local, se necessária. As intervenções no local serão agendadas em função da disponibilidade do cliente e das peças sobresselentes.
Reparação prioritária por técnico sénior	A Acer garantirá um serviço imediato de reparação na eventualidade improvável de o produto estar defeituoso e não puder ser reparado no local. Em princípio, a Acer reparará o produto no prazo médio de três dias úteis contados desde a data de confirmação de receção dos produtos no centro de assistência autorizado até à data de confirmação da expedição. O seu artigo será tratado com prioridade e receberá assistência com qualidade de topo, incluindo, embora não se limitando a: <ul style="list-style-type: none">• diagnóstico e reparação realizados pelos nossos técnicos mais experientes, garantindo uma• reparação rápida e de qualidade, e chamada de retorno ao cliente, onde considerado necessário ou vantajoso.
International Traveller Warranty, (ITW): garantia de viajante internacional	Este serviço protege o produto durante viagens de negócios ao estrangeiro em linha com os Termos e condições da Acer ITW.
Extensão do período de garantia	O cliente pode prolongar a garantia do produto original entre um e cinco anos ao abrigo dos mesmos termos e condições que constam da “Garantia Limitada do Produto”.
Retenção dos suportes de dados	Na eventualidade de o disco HDD (Hard Disk Drive) ou SSD (Solid State Drive) apresentar defeito ou avaria, será substituído no local e continuará a ser propriedade do cliente, pelo que o risco será também por conta deste. Na eventualidade de os produtos com defeito ou avaria serem devolvidos aos centros de reparação Acer por qualquer razão, os discos HDD w SSD tornar-se-ão propriedade exclusiva da Acer, sem custos.
Substituição de bateria	A Acer concorda em substituir, a expensas próprias, baterias comprovadamente com defeito durante o período de vigência do Plano. As baterias não serão substituídas se a capacidade da bateria estiver degradada devido a uma utilização normal.
Troca no local	Este serviço garante que seja entregue um produto substituto (com especificações de desempenho equivalentes ou superiores) ao cliente, nas respetivas instalações, em troca do produto avariado. Este serviço está disponível com diferentes tempos de intervenção, os quais podem ser consultados junto do centro de contacto Acer local.

SERVIÇOS DISPONÍVEIS

Os serviços de reparação e troca no local apenas estarão disponíveis no país onde o Plano foi adquirido e sujeito à disponibilidade no local.

Em determinados locais de difícil acesso, como ilhas, ou no caso de condições climáticas adversas, podem ocorrer ligeiros atrasos. Todas as visitas aos clientes são realizadas durante o horário normal de expediente, de segunda a sexta-feira.

EXCLUSÕES À COBERTURA PELA GARANTIA

A cobertura da garantia nos termos do Plano não abrange reparações nem substituições de peças comprovadamente danificadas, devido a uma utilização negligente ou descuidada, trabalhos de manutenção incorretos, trabalhos efetuados por terceiros não autorizados, transporte em embalagem não apropriada.

O Plano não cobre avarias causadas por vírus, nem conflitos de sistema causados pela instalação de controladores ou periféricos, nem perda de dados por qualquer razão.

Para notebooks: a bateria não está incluída no Plano, antes permanece abrangida pela Garantia Limitada do Produto associada à data de compra do produto Acer ou da própria bateria.

As exclusões e limitações descritas acima apenas se aplicam ao presente Plano; os termos da Garantia Limitada do Produto não são afetados pelo mesmo.

PARA PROSEGUIR COM O REGISTO

Para poder beneficiar dos serviços prestados ao abrigo do Plano de Assistência Alargada “Acer Care Plus”, terá de registar o contrato fornecendo os seus dados de cliente à Acer Care Plus em careplus.acer.com

- Preencha o formulário recebido por e-mail fornecendo os dados requeridos (informação da empresa, números de série das máquinas, datas de compra).

Lembre-se de que o registo no Plano Acer Care Plus não pode ser efetuado depois de mais de 365 dias após a data de compra do seu produto Acer.

Se deixar passar o prazo de 365 dias para ativação, contacte o centro de contacto local.

EM CASO DE AVARIA NO PRODUTO ACER

Primeiro que tudo, a Acer recomenda que faça os testes descritos na secção “**Troubleshooting**” (resolução de problemas) do manual do utilizador.

ASSISTÊNCIA REMOTA

Contacte telefonicamente o centro de contacto local da Acer, tendo à mão o número de série do produto, os profissionais Acer irão dar-lhe assistência para isolar os problemas e resolvê-los.

SERVIÇO DE CENTROS DE REPARAÇÃO

Os problemas que não possam ser resolvidos remotamente, os operadores da Acer irão dar-lhe instruções sobre como devolver o produto num centro de assistência autorizado. O equipamento reparado será depois enviado para si, sendo os custos de envio suportados pela Acer.

ASSISTÊNCIA NO LOCAL

Se tiver um problema técnico que não possa ser resolvido remotamente e o seu Plano incluir assistência no local, um dos representantes autorizados da Acer visitá-lo-á dentro do prazo aplicável à prestação de assistência técnica no local.

ENVIO DE PRODUTOS

Se precisar de enviar o seu equipamento da marca Acer, coloque-o na embalagem original, com uma cópia do certificado Acer Care Plus e uma descrição da avaria.

- a. Use uma caixa de cartão adequada às dimensões do produto em questão
- b. Embrulhe o equipamento em camadas de plástico de bolhas de ar até atingir uma espessura mínima de 6 cm por cada lado e prenda-o com fita-cola
- c. Coloque o produto embrulhado na caixa e preencha o espaço vazio com mais plástico-bolha. Por fim, etiquete a caixa conforme indicado pelo operador do centro de contacto

CONDIÇÕES E LIMITAÇÕES DO SERVIÇO

Todos os períodos de garantia começam na data indicada no comprovativo de compra do produto Acer. Na medida permitida pelas leis aplicáveis, a Acer reserva-se o direito de decidir, discricionariamente, reparar o produto ou substituí-lo por um produto novo ou reconicionado com especificações comparáveis. Quaisquer dados pessoais fornecidos pelo cliente, por via eletrónica ou outra, para o Plano, serão processados e usados pela Acer ou parceiro certificado exclusivamente para tramitar a participação no Plano ou para qualquer outra utilização autorizada pelo Cliente durante o processo de registo online. Os dados pessoais serão tratados pela Acer Global System em conformidade com todas as leis e regulamentos de proteção de dados aplicáveis. Ao registar-se para o Plano, estará a dar o seu consentimento para a Acer ou respetivo parceiro certificado processar os seus dados. Nos termos da legislação aplicável, tem a todo o momento o direito a aceder, retificar e eliminar os seus dados pessoais. Para mais informação sobre a política de privacidade da Acer, visite: www.acer.com/gb-en/privacy/index.html.

Enquanto consumidor, o utilizador pode ter determinados direitos legais, nomeadamente ao cancelamento de uma compra do Plano, nos termos da legislação aplicável. Por exemplo, um contrato celebrado através de uma loja online na União Europeia tem direito a ser cancelado no prazo de 14 dias a partir da data do contrato. Para obter mais informação sobre o alcance do direito de cancelamento na legislação aplicável, contacte um vendedor no ponto de compra do Plano.

CENTRO DE CONTACTO ACER

Para informação adicional ou questões, contacte o centro de contacto Acer local. Os números locais podem ser consultados em www.acer.com na secção de contactos da assistência.

PT - Termos e Condições do serviço Takeback (Optimize)

1. Perspetiva geral

O presente documento descreve os Termos e Condições do compromisso de retoma de novos produtos de hardware vendidos direta ou indiretamente pela Acer aos clientes elegíveis («Retoma garantida», «Serviço»). A Acer concorda em fazer um reembolso parcial na devolução do item adquirido (o «Produto Original») e aquisição de um novo produto Acer (o «Produto de Substituição») ao abrigo dos presentes Termos e Condições.

Em nome da Acer Europe SA, Via della Posta 28, 6934, Bioggio, Suíça («Acer»), a Libbela Affinity SAS, 39 Avenue Pierre 1er de Serbie, 75008 Paris, França («Libbela» ou «Empresa Gestora de Devoluções»), prestará o serviço de Retoma Garantida.

2. Elegibilidade

2.1 Clientes elegíveis: Este Serviço destina-se exclusivamente a entidades comerciais ou governamentais (o «Cliente») e não a particulares (i.e. consumidores). Ao adquirir este Serviço, está a anuir que opera como entidade comercial ou governamental e não como particular.

2.2 Produtos elegíveis:

O Serviço aplica-se exclusivamente aos seguintes Produtos Originais:

- Tipos de produto: Notebook, Monitor, Projetor ou Computador de secretária Acer.
- Condições de aquisição: Os produtos têm de ter sido originalmente adquiridos como novos da Acer, direta ou indiretamente, no território especificado nos presentes Termos e Condições.
- Apenas os Produtos Originais adquiridos juntamente com o Plano de Assistência Alargada «Acer Care Plus» são elegíveis para o serviço de Retoma Garantida.
- Produtos em segunda mão, recondicionados ou usados não são elegíveis para o serviço de Retoma Garantida.

2.3 O serviço é válido nos seguintes países: Áustria, Bélgica, Suíça, Alemanha, Espanha, França Metropolitana, Mónaco, Grécia, Irlanda, Itália, Luxemburgo, Países Baixos, Portugal, Malta, Reino Unido, República Checa, Eslováquia, Polónia, Hungria, Suécia, Noruega, Finlândia, Dinamarca, Croácia, Eslovénia, Sérvia, Bulgária, Roménia, África do Sul, Emirados Árabes Unidos, Omã, Qatar, Bahrain, Kuwait, Arábia Saudita, Jordânia, Palestina, Líbano, Egito, Uganda, Quénia, Ruanda, Tanzânia, Etiópia, Gana, Nigéria, Ucrânia, Israel, San Marino, Andorra, Chipre, Letónia, Lituânia, Liechtenstein, Maurícias, Moldova (o «Território»).

3. Duração da Retoma Garantida

3.1 O Cliente pode devolver o Produto Original adquirido num período de 1 a 5 anos a contar da data da aquisição original, acrescido de 1 mês adicional de cortesia. Os Produtos Originais devolvidos após este período não se qualificam para o reembolso.

3.2 Os Produtos Originais têm de ser devolvidos em conformidade com as condições descritas em baixo para a elegibilidade para o reembolso.

4. Condições para a devolução de produtos

4.1 O Produto Original a devolver deve, segundo o entendimento exclusivo da Empresa Gestora de Devoluções, estar:

- em perfeitas condições de funcionamento no momento da devolução.
- completo, incluindo todos os componentes necessários, tais como cabos e carregadores.
- Pode refletir marcas razoáveis de desgaste e deterioração do desempenho decorrentes de uma utilização normal, com exceção de riscos fundos, amolgadelas, caixas partidas ou outros danos físicos significativos.

4.2 A Empresa Gestora de Devoluções reserva-se o direito de recusar qualquer Produto Original que:

- Não cumpra as condições de elegibilidade.
- Esteja incompleto ou lhe faltem componentes essenciais.
- Apresente danos ou avarias irreparáveis ou não funcione injustificadamente.
- Apresente marcas de desgaste e deterioração do desempenho para lá da razoabilidade de uma utilização normal.

4.3 O Cliente é responsável por entregar à Empresa Gestora de Devoluções o produto devolvido numa embalagem segura, no endereço referido. Pode encontrar as etiquetas necessárias para o processo de envio no website <https://secondlife.my.libbela.com>.

4.4 O Produto Original devolvido, uma vez recebido e aceite pela Empresa Gestora de Devoluções, torna-se propriedade exclusiva da Empresa Gestora de Devoluções. O Cliente não terá direito a qualquer compensação adicional, pagamento ou outra exigência, além do reembolso parcial especificado nos presentes Termos e Condições.

5. Reembolso

5.1 Após a devolução de um produto elegível, será emitida um reembolso ao Cliente pela Empresa Gestora de Devoluções.

5.2 O valor de reembolso é calculado como uma percentagem do preço de aquisição original, limitado a um preço máximo de aquisição de produto de 1000€ (após descontos e excluindo IVA), de acordo com a seguinte tabela:

Prazo para devolução de produtos (com base na data de aquisição original do produto)	Valor do reembolso com base na % do preço original de aquisição do produto
Ano 1 +máximo 30 dias consecutivos	55 %
Ano 2 +máximo 30 dias consecutivos	45 %
Ano 3 +máximo 30 dias consecutivos	35 %
Ano 4 +máximo 30 dias consecutivos	25 %
Ano 5 +máximo 30 dias consecutivos	15 %

Nota: Para os produtos elegíveis com preço de aquisição acima dos 1000€, a % de compensação será calculada usando o preço máximo de aquisição de 1000€.

6. Resgate de reembolso

6.1 O reembolso pode ser resgatada pelo Cliente na aquisição de um novo produto Acer (i.e., Produto de Substituição). Para aplicar o reembolso, o Cliente terá de:

- Visitar <https://secondlife.my.libbela.com> e seguir as instruções para o resgate da nota de reembolso.
- Fornecer à Empresa Gestora de Devoluções as seguintes informações e documentos:
 - Informação de contacto e endereço de e-mail.
 - Uma fotografia ou ficheiro PDF da fatura de aquisição original, onde conste o número de série, do produto Acer elegível e uma fotografia do equipamento com respetivos acessórios antes do envio.
 - Uma fotografia ou ficheiro PDF da fatura de aquisição Produto Acer de Substituição.
 - IBAN para o processamento do reembolso.

6.2 Assim que a reclamação do Cliente tenha sido validada, a Empresa Gestora de Devoluções irá entrar o valor do reembolso na conta do Cliente, tendo efetuado o cálculo e aplicado o disposto no artigo 5.2 dos presentes Termos e Condições.

6.3 O reembolso terá de ser usada dentro do prazo da Retoma Garantida e não poderá ser resgatada depois de decorrido esse prazo.

6.4 Produtos em segunda mão, recondicionados ou usados não são elegíveis para o resgate do reembolso.

6.5 O reembolso não é transferível. Não pode ser convertida em dinheiro nem qualquer outra forma de benefício.

6.6 APENAS É POSSÍVEL RESGATAR UM MÁXIMO DE UM REEMBOLSO.

7. Política de privacidade

A Libbela, enquanto Empresa Gestora de Devoluções do serviço de Retoma Garantida, irá processar os dados pessoais do Cliente com a exclusiva finalidade da prestação do Serviço, em conformidade com a política de privacidade aplicável: <https://www.libbela.com/politique-de-confidentialite/>. Assim que o Serviço esteja concluído, os dados serão bloqueados, de forma segura, para impedir a posterior utilização dos mesmos e serão eliminados uma vez decorrido o prazo fiscal e comercial legalmente previsto para a respetiva retenção.