

Resum de les condicions de Garantia Ampliada ACER

Aquesta és una extensió de la cobertura de la garantia que complementa les condicions generals de garantia, en els termes establerts al fullotó de "Garantia Limitada del Producte" o "garantia de consum" que s'inclou a la caixa del producte. La "Garantia Limitada del Producte" forma part integrant del Pla i segueix aplicant-se íntegrament amb les limitacions i exclusions indicades i descrites en aquest document.

Us preguem que llegiu les condicions esmentades abans de registrar-vos al Pla.

Definicions

Dany accidental és aquell dany causat al dispositiu en un incident mentre s'utilitza amb un ús previst normal; vessar accidentalment líquid, deixar caure el producte fins a una alçada d'un metre (1m), un cop o sotmetre el producte a una pressió inusual, per exemple, dins una motxilla.

La definició de *dany accidental* és exhaustiva i no es considerarà que cap altre tipus de dany entri al pla de Garantia Ampliada.

Dany intencional és qualsevol dany no accidental. Els danys causats a un dispositiu com a resultat de l'ús que no sigui previst normal, incloent, sense limitació, la falta en l'ús del dispositiu segons la Guia d'Usuari que l'acompanya o qualsevol abús o negligència sobre el producte queden expressament exclosos del pla de Garantia Ampliada.

Servei de reparació del pla

El servei de reparació del pla inclou la reparació, substitució de parts i components de hardware i pot incloure la restauració del sistema operatiu i la reconfiguració segons el hardware instal·lat en el moment de compra del dispositiu, si fos necessari.

La reparació **no** inclou serveis de recuperació de dades ni qualsevol informació emmagatzemada per l'usuari o software instal·lat després de la compra del dispositiu.

La reparació **no** inclou els danys lleus causats com a resultat del desgast o dany o defecte que siguin cosmètics i no afectin la funcionalitat del dispositiu. Alguns d'aquests poden ser ratllades o bonyes que no afectin materialment l'ús del dispositiu.

Costos derivats en funció del pla contractat

- **Cobertura estàndard: Ruptures/ratllades de pantalla i de més danys accidentals** tenen una franquícia de 30 € per incidència amb un màxim d'una intervenció per any i 3 o 4 depenent de la durada del contracte. Si es superen aquestes intervencions, la reparació es realitzarà sota pressupost.
- **Cobertura priority: Les intervencions** per danys accidentals tindran un cost de 0€ amb un màxim d'una intervenció per any i 3 o 4 depenent de la durada del contracte. Si es superen aquestes intervencions, la reparació es realitzarà sota pressupost.

Aquest preu inclou la gestió de la incidència, les peces a substituir i la mà d'obra.

Fora del servei de reparació

No es repararà:

- **Ratllades en la carcassa o desgast.** Aquests casos s'indicaran als clients sota pressupost per si es vol reparar.
- **Ruptures causades intencionadament**, per exemple, manipulació indeguda.

Respecte a les garanties en general

La garantia limitada habitual que s'ofereix amb els productes ACER a *no consumidors* és d'1 any. Els productes del sector educatiu, però, se'ls aplica una garantia de 2 anys com la de consum.

La garantia no cobreix el desgast usual de la bateria.

Detall de les condicions de Garantia Ampliada ACER

TERMES I CONDICIONS DELS SERVEIS

Condicions del servei

El Pla és un contracte entre vostè i Acer. Tots els períodes de servei i garantia coberts pel Pla comencen a la data indicada a la factura o el comprovant de compra del producte Acer, amb independència de la data d'adquisició del Pla. Si no es proporciona una factura o comprovant de compra del producte, Acer podrà, sota el seu exclusiu criteri, acceptar el registre, prenent la data de fabricació del producte com a data de compra del producte.

El Pla es pot contractar dins els 90 dies posteriors a la data de la compra del producte Acer.

Exclusions i limitacions del servei

La cobertura del servei conforme al Pla no s'estendrà a reparacions o substitucions als productes que hagin resultat danyats a causa d'un mal ús, una actuació negligent, dolosa, deliberada o de mala fe de qualsevol naturalesa per part del client o d'un tercer, a feines de manteniment incorrectes, a feines o alteracions en el producte realitzades pel client o tercers no autoritzats o al transport en embalatges inadequats.

El Pla no cobreix avaries ocasionades per virus o per conflictes en el sistema causats per la instal·lació de controladors o productes perifèrics, ni la pèrdua de dades per qualsevol motiu.

La bateria no està inclosa al Pla i queda subjecta a la cobertura de garantia segons el que disposa la Garantia Limitada del producte. Les exclusions i limitacions descrites anteriorment únicament s'apliquen a aquest Pla; els termes de la Garantia Limitada del Producte no es veuen afectats pel present document.

Després del registre del Pla ofert per Acer, tal com s'estableix a la factura o el document de compra que us va facilitar Acer, tindrà dret a un o més dels serveis descrits a continuació (Serveis disponibles) en funció del Pla que hagi adquirit. Al correu electrònic de confirmació del registre es detallaran quins són els serveis.

Serveis disponibles

Assistència pel producte

El Pla inclou accés al centre d'atenció, així com a assistència tècnica en línia. Podreu posar-vos en contacte telefònicament i de manera presencial a les instal·lacions d'Icono en horari comercial, o bé accedir www.iconosat.com per obtenir informació sobre el producte i assistència tècnica.

Procediment i comunicació d'incidències

- Les comunicacions es realitzaran a través de la plataforma www.iconosat.com.
- Una vegada es recepcioni l'equip avariats a Icono, els tècnics faran el diagnòstic per determinar la tipologia de danys causats.
- En el cas que s'hagi d'abonar una franquícia o bé es dugui a terme sota pressupost, Icono ho comunicarà a través del correu electrònic que s'hagi facilitat en el registre de la incidència. Les reparacions es duran a terme una vegada abonada la quantia. En el cas que l'import de la reparació no sigui abonat dins els 30 dies des de la data que figura al pressupost, el producte serà retornat a l'adreça que s'hagi facilitat en el formulari del registre d'incidència.
- Per les reparacions que entrin dins el pla de garantia limitada o estesa a cost 0, els tècnics procediran a executar la reparació amb caràcter immediat.
- Els equips reparats es retornaran a l'adreça que s'hagi facilitat en el formulari del registre d'incidència o bé es podran recollir a Icono, segons ho sol·liciti la persona afectada.

Protecció de l'equip

En el cas que una peça o component del vostre producte deixi de funcionar correctament a conseqüència d'un incident aïllat extern, fortuït i irremeiable que es pugui veure sense necessitat de desmuntar el producte, ocorregut durant l'ús normal del producte i causat exclusivament per:

- vessar alguna beguda sobre el producte; o
- colpejar o deixar caure el producte des d'una altura màxima d'un metre (d'ara endavant, l'"avaria").

Acer podrà oferir la reparació del producte a un preu fix de reparació reduït, durant la vigència del Pla, de conformitat amb els termes i condicions en endavant establerts sempre que es reuneixin les condicions simultànies següents:

- l'avaria del producte no està inclosa en cap de les exclusions o limitacions assenyalades en els termes i condicions
- el client sol·licita el servei de protecció de l'equip en el termini de 30 dies a comptar des que va tenir coneixement de l'incident;
- Acer accepta la sol·licitud del client per accedir al servei.

Protecció de l'equip (preu fix de reparació): Termes i Condicions

1. La definició de Protecció de l'Equip (preu fix de reparació) és exhaustiva, de manera que no s'inclouran a ella altres avaries del producte. Pel present document, queden excloses totes les altres garanties expressives o implícites, entre elles, les garanties implícites de comerciabilitat i aptitud.

2. Exclusions:

Qualsevol fet exclòs o limitat de conformitat amb els termes i condicions del "PAQUET DE SERVEIS PRÉMIUM ACER" o de la "Garantia Limitada del Producte".

- Les avaries produïdes abans de la data d'entrada en vigor del Pla.
- Qualsevol avaria produïda durant el transport quan el centre de reparació autoritzat d'Acer lliura el producte al client.
- Les pèrdues, els objectes perduts o les desaparicions inexplicables del producte.
- Les avaries en què el client no pugui proporcionar el producte danyat.
- Les avaries d'origen intern, com ara funcionament defectuós o virus informàtics.
- S'exclouen les avaries produïdes durant o a conseqüència d'incendis, llamps, terratrèmols, erupcions volcàniques i foc subterrani, pedres, tempestes, tempestes o altres causes de força major o condicions atmosfèriques, lliscaments del terreny, disturbis, vagues o danys intencionats, terrorisme, robatoris, sigui quina sigui la causa, inclosos els productes després d'un ingrés o sortida violenta, siguin efectius o en grau de temptativa, atracaments o robatoris a mà armada, guerres, invasions, actes d'enemics estrangers, actes hostils o operacions bèl·liques (tant si la guerra ha estat declarada com si no), guerres civils, rebel·lions, revolucions, insurreccions, motins, disturbis socials, confiscacions, embargaments realitzades per un grup de persones sense justificació o persones que actuen en nom o interès de qualsevol organització política, requisita, destrucció o dany per ordre de qualsevol govern o autoritat pública, municipal o local, reaccions nuclears, radiacions nuclears o contaminació radioactiva, ones de pressió causades per aeronaus i altres productes aeris que viatgen a la velocitat del so o velocitats supersòniques.
- Les avaries derivades de la confiscació, requisició, decomís, embargament o segrest, destrucció per ordre d'una autoritat pública o governamental.
- Les avaries cobertes per:
 - la garantia legal del fabricant; o
 - la cobertura proporcionada pel fabricant de conformitat amb una extensió de la garantia
- Qualsevol incident negatiu diferent de l'avaria del producte coberta per la protecció de l'equip.
- Qualsevol incident negatiu provocat per un usuari sense permís del client per utilitzar el producte.
- Qualsevol producte tornat a condicionar o de segona mà.
- Les melles, desprendiments, esgarrapades, taques o perforacions, defectes en plàstics i, en general, danys a les peces externes del producte que no afectin el seu correcte funcionament.
- Les avaries que es limitin a les bateries d'alimentació, l'antena, els cables d'alimentació o els cables que connecten productes entre si i, en general, accessoris, perifèrics o qualsevol component intercanviable que no requereixi obrir el producte.

3. Limitacions

Després de la recepció del producte, Acer decidirà si a l'avaria en qüestió se li aplica la Protecció de l'Equip (preu fix de reparació). A continuació, Acer estudiarà si formalitza el contracte de serveis de reparació, d'acord amb els termes i condicions del Pla. Assumint que Acer decideixi avançar, es formalitzarà un contracte de serveis de reparació d'acord amb els termes i condicions del Pla entre Acer i el client amb data del dia que Acer confirmi al client el contracte de serveis de reparació per correu electrònic juntament amb un exemplar del referit contracte. Acer podrà decidir, al seu criteri absolut, no subscriure cap contracte de serveis de reparació d'acord amb els termes i condicions del Pla en atenció a, per exemple, un augment anormal en la devolució.

En aquest cas, poseu-vos en contacte amb el vostre centre d'atenció d'Acer perquè us informin sobre els serveis de reparació existents.

El servei de reparació del Pla inclou exclusivament la reparació o substitució de peces i components de maquinari, i pot incloure el restabliment del sistema operatiu i la reconfiguració conforme al maquinari instal·lat en el moment de la compra del producte, en cas que sigui necessari. La reparació no inclou serveis de recuperació de dades, per la qual cosa potser no torneu a tenir accés, de forma permanent, a les dades que hagi emmagatzemat o al programari instal·lat al producte després de la compra.

Enviament de producte

Si necessiteu enviar el vostre producte Acer, emboliqueu-lo amb el material d'embalatge original i incloeu a la caixa una còpia del certificat del Pla, juntament amb una descripció de l'avaria.

Si no disposeu del material d'embalatge original, us recomanem el següent:

- a. Utilitzeu una capsula de cartró forta amb les dimensions adequades per al producte.
- b. Emboliqueu el producte en diverses capes de paper bombolla fins a assolir un gruix mínim de 6 cm a cada costat i enganxeu-les amb cinta adhesiva.
- c. Col·loqueu el producte embolicat dins de la caixa i cobriu els espais buits amb més paper bombolla. Finalment, etiqueteu la caixa com us indiquin al centre d'atenció.