

*acer*  
*care plus*

Corporate



**ACER PREMIUM SERVICE PACKAGE**

## **DAS „ACER PREMIUM SERVICE PACKAGE“**

Liebe Kundin/lieber Kunde,

vielen Dank, dass Sie sich für den Erwerb eines Acer-Produkts entschieden haben. Das Acer Premium Service Package (der „Plan“) ist eine Garantieverlängerung, die die allgemeinen Garantiebestimmungen ergänzt, wie auf dem Merkblatt „Eingeschränkte Produktgarantie“ angegeben, das dem Karton beigelegt ist, der Ihr neues Produkt enthält. Die „Eingeschränkte Produktgarantie“ ist integraler Bestandteil des Plans und gilt weiter uneingeschränkt mit sämtlichen darin aufgeführten und beschriebenen Beschränkungen und Ausschlüssen. Lesen Sie diese bitte, bevor Sie sich für den „Plan“ registrieren.

### **NUTZUNGSBEDINGUNGEN**

#### **BERECHTIGUNG**

Um zu diesem „Plan“ berechtigt zu sein, müssen Sie:

- ein Acer Marken-Notebook, Chromebook, Tablet, ganz oder überwiegend für Zwecke erworben haben, die Ihrer gewerblichen, geschäftlichen, handwerklichen oder beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können, d. h., Sie sind kein Verbraucher;
- die Volljährigkeit in Ihrem Wohnsitzland erreicht haben (im Allgemeinen ein Mindestalter von 18 Jahren), falls Sie eine natürliche Person sind;
- ein Acer-Produkt in der EU, Norwegen, der Schweiz oder dem Vereinigten Königreich gekauft haben. Sie sind zu dem Service in dem Land berechtigt, in dem das Produkt gekauft wurde. Sie können den Service durch Ihr nächstgelegenes autorisiertes Acer-Reparaturzentrum in Anspruch nehmen; und
- den „Plan“ binnen 90 Tagen nach Kauf Ihres Acer-Produkts registrieren. Sie können sich direkt für den „Plan“ registrieren auf <https://careplus.acer.com/> unter Verwendung des bereitgestellten Codes und Passworts. Falls Sie eine Option „ohne Booklet“ bestellt haben, müssen Sie stattdessen die bereitgestellten Anleitungen befolgen.

#### **SERVICEBEDINGUNGEN**

Der „Plan“ ist ein Vertrag zwischen Ihnen und Acer. Sämtliche Garantie- und Leistungsfristen, die durch den „Plan“ abgedeckt werden, beginnen an dem Datum, das auf der Rechnung und/oder dem Kaufbeleg des Acer-Produkts angegeben ist, unabhängig davon, wann der „Plan“ erworben wurde. Für den Fall, dass die Rechnung und/oder der Kaufbeleg des Produkts nicht verfügbar gemacht wird, kann Acer nach eigenem Ermessen die Registrierung akzeptieren, wobei das Herstellungsdatum des Produkts als Kaufdatum des Produkts gilt.

#### **SERVICEAUSSCHLÜSSE UND -BEGRENZUNGEN**

Der Serviceumfang gemäß „Plan“ gilt nicht für Reparaturen oder den Austausch von Produkten, bei denen festgestellt wird, dass sie aufgrund von Fehlbedienung, Fahrlässigkeit, Vorsatz oder vorsätzlichem oder böswilligem Fehlverhalten jeglicher Art seitens des Kunden oder eines Dritten, unsachgemäßer Wartung, Arbeiten oder Änderungen am Produkt, die durch den Kunden oder nicht autorisierte Dritte durchgeführt wurden oder Transport in unzureichender Verpackung beschädigt wurden.

Der „Plan“ umfasst keine Störungen, die von Viren oder Systemkonflikten herrühren, die durch die Installation von Treibern oder Peripherieprodukten verursacht wurden oder Datenverlust aus welchem Grund auch immer.

Der Akku ist im „Plan“ nicht eingeschlossen, er bleibt der Garantie unterworfen, die in der Eingeschränkten Produktgarantie festgelegt ist. Die vorstehend beschriebenen Ausschlüsse und Beschränkungen gelten nur für diesen „Plan“; die Bestimmungen der Eingeschränkten Produktgarantie bleiben hiervon unberührt.

Nach der Registrierung des Plans, der vom Acer-Unternehmen angeboten wird, wie in der Rechnung und/oder Produktkaufdokumentation, die Sie von Acer erhalten haben, aufgeführt, sind Sie zu einer oder mehreren der nachstehend beschriebenen Dienstleistungen berechtigt (Verfügbare Dienstleistungen), je nachdem, welchen „Plan“ Sie erworben haben. Die Dienstleistungen werden in der Bestätigungs-E-Mail, die Sie nach der Registrierung erhalten, angegeben.

## VERFÜGBARE DIENSTLEISTUNGEN

<b>Produkt-Support</b>	Der „Plan“ beinhaltet den Zugang zum Acer-Kontaktcenter zu normalen Telefongebühren sowie den technischen Online-Support. Für Produktinformationen und technischen Support können Sie Ihr örtliches Acer-Kontaktcenter während der normalen Geschäftszeiten anrufen oder auf die Websites von Acer zugreifen.
<b>Vorrang bei Reparaturen durch erfahrene Techniker</b>	<p>Im unwahrscheinlichen Fall, dass Ihr Produkt defekt ist, gewährleistet Acer einen schnellen Reparaturservice. Normalerweise repariert Acer Ihr Produkt in durchschnittlich drei Werktagen, gezählt ab dem Datum, an dem wir Ihren Anspruch annehmen, bis zum Datum des bestätigten Versands. Ihr Produkt wird vorrangig und mit erstklassigem Service behandelt, unter anderem:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnose und Reparatur durchgeführt von unseren erfahrensten Technikern, was eine schnelle und qualitative Reparatur sicherstellt, und</li> <li>• Kundenrückruf, soweit erforderlich oder hilfreich.</li> </ul>
<b>Geräteschutz (Feste Reparaturreparaturgebühr)<sup>1</sup></b>	<p>Falls ein Teil oder Bauteil Ihres Produkts aufgrund eines einmaligen, externen, nicht vorhersehbaren und nicht aufzuhaltenden Unfalls bei normaler Nutzung nicht ordnungsgemäß funktioniert und dies ohne Auseinanderbau des Produkts erkennbar ist und ausschließlich auf Folgendes beschränkt ist:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verschütten von Getränken auf dem Produkt, oder</li> <li>• Anstoßen oder Fallenlassen des Produkts aus einer Höhe von bis zu 1 (einem) Meter (im Folgenden „Fehler“ genannt).</li> </ul> <p>Während der Laufzeit des Plans und unter den vorliegend festgelegten Bedingungen kann Acer gegen eine ermäßigte feste Reparaturreparaturgebühr eine Reparatur des Produkts anbieten, sofern alle der folgenden Bedingungen erfüllt sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• der Fehler am Produkt fällt nicht unter einen Ausschluss oder eine Beschränkung, die in den Bedingungen angegeben sind</li> <li>• der Kunde hat die Geräteschutz-Dienstleistung innerhalb von 30 Tagen, nachdem er auf den Unfall aufmerksam wurde, in Anspruch genommen; und</li> <li>• der Anspruch des Kunden wird von Acer angenommen, um für die Dienstleistung infrage zu kommen.</li> </ul> <p>In der Bestätigungs-E-Mail, die Sie nach Ihrer Registrierung für den „Plan“ erhalten, informiert Sie Acer über die Höhe der festen Reparaturreparaturgebühr. Die feste Reparaturreparaturgebühr wird auf der Grundlage angeboten, dass Sie das Produkt auf Ihre Kosten und Gefahr an ein autorisiertes Servicezentrum zurücksenden, und dass Acer das reparierte Produkt auf seine Kosten und Gefahr zurücksendet. Dieser Service kann nur ein (1) Mal pro Gültigkeitsjahr des Plans beantragt werden.</p>
<b>Verlängerung der Garantiefrist</b>	Kunden können die ursprüngliche Produktgarantiefrist von einem Jahr auf bis zu fünf Jahre unter denselben Bedingungen, wie in der Eingeschränkten Produktgarantie angegeben, verlängern.
<b>Vor-Ort-Reparatur</b>	Dieser Service bietet individuelle Unterstützung vor Ort beim Kunden und wird mit verschiedenen Interventionszeiten angeboten, die mit Ihrem örtlichen Acer-Kontaktcenter abgestimmt werden können.
<b>Vor-Ort-Austausch</b>	Dieser Service sieht vor, dass ein neues oder ein Austauschprodukt (mit gleichwertigen oder höheren Leistungsangaben) als Austausch für das fehlerhafte Produkt zum Kundenstandort geliefert wird.

<sup>1</sup> Geräteschutz (Feste Reparaturreparaturgebühr) wird als Dienstleistung bei Acer angeboten und ist durch AXERIA INSURANCE, eingetragen in Malta unter Nr. C 55905, Gesetz über Versicherungstätigkeiten (Kap. 403 des maltesischen Gesetzbuches) im Einklang mit den Vorschriften der Maltesischen Aufsichtsbehörde für Finanzdienstleistungen versichert

## **GERÄTESCHUTZ (FESTE REPARATURGEBÜHR) – Bedingungen.**

1. Die Definition des Geräteschutzes (Feste Reparaturgebühr) gilt abschließend und kein anderer Produktfehler fällt unter den Geräteschutz. Alle sonstigen ausdrücklichen oder impliziten Garantien, einschließlich der stillschweigenden Garantie der allgemeinen Gebrauchstauglichkeit und Eignung für einen bestimmten Zweck, werden hiermit ausgeschlossen.
2. Ausschlüsse:

Fälle, die gemäß den Bedingungen des „ACER PREMIUM SERVICE PACKAGE“ oder der „Eingeschränkten Produktgarantie“ ausgeschlossen oder eingeschränkt sind.

- Fehler, die vor dem Datum des Inkrafttretens des Plans aufgetreten sind.
- Fehler, die während des Transports bei der Lieferung des Produkts durch das autorisierte Acer-Reparaturzentrum an den Kunden auftreten.
- Untergang, fehlende Elemente oder ungeklärtes Verschwinden des Produkts.
- Fehler, bei denen der Kunde das beschädigte Produkt nicht vorlegen kann.
- Fehler mit internem Ursprung, etwa Fehlfunktionen oder Computerviren.
- Fehler, die bei oder als Folge von Brand, Blitzschlag, Erdbeben, Vulkanausbrüchen und unterirdischem Feuer, Hagel, Sturm, Gewitter oder sonstiger höherer Gewalt oder atmosphärischen Bedingungen, Erdbeben, Aufruhr, Streik oder vorsätzlicher Beschädigung, Terrorismus, Diebstahl, wie auch immer herbeigeführt, einschließlich eines solchen, der auf einen tatsächlichen gewaltsamen Zutritt/Austritt oder jeglichen Versuch dazu folgt, Überfall/bewaffnetem Raub, Krieg, Invasion, Handlungen ausländischer Feinde, Feindseligkeiten oder kriegsähnlichen Ereignissen (unabhängig davon, ob der Krieg erklärt wurde oder nicht), Bürgerkrieg, Aufruhr, Revolution, Aufstand, Meuterei, Aufruhr, Beschlagnahme, Aneignung durch eine Gruppe böswilliger Personen oder Personen, die im Namen oder im Zusammenhang mit politischen Organisationen handeln, Wegnahme, Vernichtung oder Beschädigung im Auftrag der Regierung oder durch öffentliche, kommunale oder lokale Behörden, nuklearer Reaktion, radioaktiver Strahlung oder Verstrahlung, Druckwellen, die durch Luftfahrzeuge und andere Luftprodukte verursacht werden, die sich mit Schall- oder Überschallgeschwindigkeit bewegen, entstehen, sind ausgeschlossen.
- Fehler aufgrund von Arrest, Beschlagnahme, Einziehung, Embargo oder dinglicher Pfändung, Vernichtung auf Anordnung einer Regierung oder einer Behörde.
- Fehler, die unter:
  - die gesetzliche Garantie des Herstellers oder
  - die Abdeckung durch den Hersteller im Rahmen einer Garantieverlängerung fallen
- Nachteilige Vorfälle, die keine Fehler an dem durch den Geräteschutz abgedeckten Produkt sind.
- Nachteilige Vorfälle durch einen Nutzer, dem die Nutzung des Produkts nicht durch den Kunden gestattet wurde.
- Jegliches überholte oder gebrauchte Produkt.
- Kerben, Abblättern, Kratzer, Flecken oder Löcher, Fehler im Kunststoff und allgemeiner ausgedrückt Schäden an den äußeren Teilen des Produkts, die seine Funktionsfähigkeit nicht beeinträchtigen.
- Fehler, die sich beschränken auf Leistungsakku, Antennen, Leistungskabel oder Kabel, die Produkte miteinander verbinden, und allgemeiner ausgedrückt Zubehör, Peripheriegeräte oder austauschbare Bauteile, für die das Produkt nicht geöffnet werden muss.

### **3. Einschränkungen:**

Nach Eingang des Produkts entscheidet Acer, ob der Fehler zum Geräteschutz (Feste Reparaturgebühr) berechtigt. Acer prüft dann, ob es den Reparaturservicevertrag zu den Bedingungen dieses Plans eingeht. Entschließt sich Acer dazu, so wird der Reparaturservicevertrag zu den Bedingungen dieses Plans zwischen Acer und dem Kunden an dem Datum geschlossen, an dem Acer dem Kunden eine Bestätigung des Reparaturservicevertrags per E-Mail sendet, einschließlich einer Kopie des Reparaturservicevertrags. Acer kann nach alleinigem Ermessen entscheiden, keinen Reparaturservicevertrag zu den Bedingungen dieses Plans abzuschließen, zum Beispiel aufgrund eines ungewöhnlichen Anstiegs an Rücksendungen. Wenden Sie sich in einem solchen Fall bitte an Ihr örtliches Acer-Kontaktcenter, um ein verfügbares Reparaturangebot zu erhalten.

Der Reparaturservice des Plans umfasst ausschließlich die Reparatur oder den Austausch von Hardwareteilen und -komponenten und kann gegebenenfalls das Zurücksetzen des Betriebssystems und die Neukonfiguration beinhalten entsprechend der zum Zeitpunkt des Produktkaufs installierten Hardware. Die Reparatur umfasst keine Datenwiederherstellung, und von Ihnen gespeicherte Daten oder nach dem Kauf des Produkts auf dem Produkt installierte Software können für Sie dauerhaft unzugänglich werden.

## **VOR-ORT-REPARATUR UND AUSTAUSCHSERVICE**

Die Vor-Ort-Reparatur und der Vor-Ort-Austauschservice stehen nur in dem Land zur Verfügung, in dem der „Plan“ erworben wurde, sowie vorbehaltlich Verfügbarkeit.

Bitte wenden Sie sich an das örtliche Acer-Kontaktcenter, um die erforderlichen Termine für die Vor-Ort-Reparatur oder den Vor-Ort-Austauschservice zu vereinbaren. Wurde „Service am nächsten Werktag“ erworben, wird Acer sich nach besten Kräften bemühen, um auf die Anfrage innerhalb eines Werktages zu reagieren, um den Servicetermin zu vereinbaren. Sämtliche Vor-Ort-Besuche beim Kunden werden an normalen Werktagen durchgeführt. Die üblichen Interventionszeiten können von Vor-Ort-Service- oder Vor-Ort-Austausch-Interventionen an abgelegenen Standorten oder durch Umstände, die außerhalb der angemessenen Kontrolle von Acer liegen, beeinflusst werden. Die entsprechenden Leistungen setzen voraus, dass der Produktfehler von den allgemeinen Garantiebedingungen von Acer abgedeckt ist.

## **IM FALLE EINER STÖRUNG IHRES ACER-PRODUKTS**

Acer empfiehlt Ihnen, das Benutzerhandbuch zu konsultieren, seine Websites zu konsultieren und sich an seine Kontaktcenter zu wenden, um Unterstützung zu erhalten.

## **AUTORISIERTE ACER-SERVICEZENTREN**

Bei Problemen, die nicht aus der Ferne gelöst werden können, sind Angaben zu den autorisierten Servicezentren auf der Acer-Website zu finden oder können durch das Acer-Kontaktcenter bereitgestellt werden.

## **VERSAND DES PRODUKTS**

Wenn Sie Ihr Acer-Produkt einsenden müssen, verpacken Sie es bitte im Originalmaterial und legen Sie dem Paket eine Kopie der Bestätigung Ihres Plans sowie eine Beschreibung der Störung bei.

Falls das Originalverpackungsmaterial nicht mehr vorhanden ist, empfehlen wir Ihnen Folgendes:

- a. Verwenden Sie einen stabilen Karton in geeigneten Abmessungen, in den Ihr Produkt hineinpasst.
- b. Umwickeln Sie das Gerät mit Luftpolsterfolie, bis eine Mindestschicht von 6 cm pro Seite entstanden ist, und fixieren Sie sie mit Klebeband.
- c. Geben Sie das umwickelte Produkt in den Karton und füllen Sie Leerräume mit mehr Luftpolsterfolie auf. Beschriften Sie den Karton so, wie vom Kontaktcenter-Mitarbeiter angegeben.

## **PERSONENBEZOGENE DATEN**

Sämtliche von Ihnen für den „Plan“ in elektronischer Form oder anderweitig bereitgestellten personenbezogenen Daten werden von Acer ausschließlich verarbeitet und verwendet, um Ihre Teilnahme am „Plan“ zu bearbeiten, oder zur jeglichen sonstigen Nutzung, die Sie während des Online-Registrierungsprozesses autorisiert haben. Acer verarbeitet Ihre personenbezogenen Daten in Übereinstimmung mit der anwendbaren Datenschutzverordnung. Weitere Informationen zu den Datenschutzbestimmungen von Acer finden Sie auf der Acer-Website.

**Diese Bestimmungen unterliegen englischem Recht, unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf und der Kollisionsnormen. Streitigkeiten, die sich aus oder im Zusammenhang mit diesen Bedingungen ergeben, unterliegen der ausschließlichen Gerichtsbarkeit des zuständigen Gerichts in England und Wales.**