

<b>Indenfor Garanti *)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• "Kunden" er i alle nedenstående tilfælde enten forhandler eller slutbruger.</li> <li>• Kunden kontakter Acer Support for at fejlmelde produktet:</li> <li>• Tlf.: 38 48 73 42 eller benytte email formular på <a href="http://support.acer-euro.com/request/dk/">http://support.acer-euro.com/request/dk/</a> (Åbningstider: Mandag til Fredag, 9:00 – 18:00)</li> <li>• Acer Support registrerer kaldet og oplyser kunden om RA-nr.</li> <li>• Acer Support screener kaldet (fejlsøgning) med kunden og tager stilling til, om produktet er indenfor garanti.</li> <li>• <b>For produkter med onsite garanti:</b> Acer Support opretter kald til Elektronik-centret som derefter kontakter kunden</li> </ul>	
<b>Defekt ved Levering: (Urgent Warranty)</b>	<b>Almindelig Reparation indenfor Garanti:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acer Support skal kontaktes senest 7 kalenderdage fra fakturadato. Ellers er der tale om en almindelig reparation indenfor garanti og ikke en defekt ved levering.</li> <li>• Produktet nedpakkes i original emballage.</li> <li>• Kunden modtager en UPS pakke label fra Acer Support. Denne label bruges til UPS forsendelse til Acer i Tyskland som står for den håndtering. Acer Support oplyser nærmere om dette.</li> <li>• Acer kontrollerer produktet, og kunden bliver informeret om status senest 3 arbejdsdage efter modtagelsen hos Acer.</li> <li>• Hvis produktet umiddelbart kan repareres, vil den blive returneret til kunden efter reparation. ("Umiddelbart" er defineret som 48 timer + transport)</li> <li>• Hvis produktet ikke kan repareres, vil kunden modtage en ny. Acer vil kontakte kunden og informere om dette.</li> </ul> <p><b>Bemærk venligst:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Husk at vedlægge kopi af købs faktura som dokumentation for købstidspunkt.</li> <li>• Husk at tjekke alle tilbehørsdele er pakket ned i kassen (ellers vil sagen blive betragtet som almindelig reparation).</li> <li>• Husk at skrive RA-nummer på pakkesedlen samt URGENT WARRANTY, hvis dette ikke er sket, vil pakken blive håndteret som alm. Garanti reparation.</li> <li>• RA-nummer skal være afsendt / afhentet indenfor 7 kalenderdage fra udstedelsesdato. Ellers udløber RA-nummer og sagen betragtes som almindelig reparation indenfor garanti.</li> </ul> <p>PS: Hvis produktet fejler pga. virus vil kunden modtage en faktura for rettelse af fejlen, da virus anses som en softwarefejil.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Når Acer support har konkluderet, at et produkt skal garanti repareres under indleveringsgarantien, vil support medarbejderen give den nødvendige information om det videre sagsforløb.</li> <li>• Produktet bør nedpakkes i original emballage såfremt dette er muligt - da det giver den bedste beskyttelse af produktet under transport.</li> <li>• Da Acer i - en stor del af vores reparationer - benytter vores eget service værksted i Tyskland, har vi valgt UPS som vores forsendelses partner. I det tilfælde, hvor produktet skal sendes til Tyskland, vil kunden modtage en UPS pakke label fra Acer Support. Acer Support oplyser nærmere om dette.</li> <li>• For de reparationer som udføres i Danmark sørger supporten for at der fremsendes en pakkelabel til Post Danmark. Acer Support oplyser nærmere om dette.</li> <li>• Produktet repareres og returneres derefter til kunden.</li> </ul> <p><b>Bemærk venligst:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Husk at vedlægge (<b>vigtigt</b>) alle CD'er, som produktet originalt blev leveret med. (Kunden skal endvidere om muligt tage back-up, da produktet måske bliver re-installeret)</li> <li>• Husk at skrive RA-nummer på pakkesedlen (Mangler RA-nummer, kan modtagelse nægtes)</li> <li>• RA-nummer skal være afsendt / afhentet indenfor 30 kalenderdage fra udstedelsesdato.</li> </ul> <p>PS. Hvis produktet fejler pga. virus vil kunden modtage en faktura for rettelse af fejlen, da virus anses som en softwarefejil.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Status på sagen kan fås ved at kontakte Acer Support på tlf. 38 48 73 42.</li> </ul>	
<b>Udenfor Garanti</b>	
<b>Reparation:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der skal tages kontakt til Acer Support, hvor kunden vil få et RA nummer udleveret.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Produktet nedpakkes i forsvarlig emballage (gerne original). Alle CD'ere, som produktet originalt blev leveret med, skal helst vedlægges, når den sendes til reparation. (Kunden skal endvidere huske at tage back-up, da produktet måske bliver re-installeret) RA-nummer <b>skal</b> skrives på pakkesedlen/følgesedlen. Mangler det, kan modtagelse nægtes.</li> <li>• Kunden bliver af Acer Support orienteret om den videre håndtering og forsendelse.</li> <li>• Produktet repareres og returneres derefter til kunden, og kunden modtager en faktura fra værkstedet for reparationen.</li> <li>• Hvis en kunde siger nej til et fremsendt tilbud om reparation, vil han blive faktureret for omkostningerne ifm. med fejlsøgningen af produktet (pt. 500 DKK eks. moms).</li> <li>• PS. Hvis produktet fejler pga. virus vil kunden modtage en faktura for rettelse af fejlen, da virus anses som en softwarefejil.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Status på sagen kan fås ved at kontakte Acer Support på tlf. 38 48 73 42.</li> </ul>	

\*) Se garantioversigt på bagsiden.....

Nyttige links: Acer Danmark: [www.acer.dk](http://www.acer.dk)

Acer Europe Service & Support: <http://support.acer-euro.com/>