

**DUREE GARANTIE CONSTRUCTEUR**

**NOTEBOOK, ASPIRE PC** : 1 ou 2 ans selon référence, enlèvement magasin, dépannage et retour  
**MONITEUR TFT** : 3 ans, enlèvement magasin, dépannage et retour  
**PDA** : 2 ans, enlèvement magasin, dépannage et retour  
**BATTERIE et ADAPTATEUR SECTEUR** : 1 an

**PANNE A LA MISE EN SERVICE**

La validité de la Panne à la Mise en Service (PMS) est de **15 jours** après la date d'achat du client final.

**PROCEDURE :**

- Faxer la demande d'accord de retour (n° de serie Comporte 22 caractères) accompagné facture de vente client final au service litige et accord de retour. Fax : 01.48.63.53.06 ou Mail : [retail\\_france@acer-euro.com](mailto:retail_france@acer-euro.com)
- Ce service faxera la procédure à suivre
- ECHANGE effectué dans les 15 jours maxi.

**ELEMENTS A FOURNIR :**

- Référence, numéro de série, panne
- Produit d'aspect neuf, sans trace d'usage + accessoires + emballage d'origine
- Facture d'achat de la plateforme et du client final

**APPAREIL SOUS GARANTIE**

**PROCEDURE :**

Retour direct chez ACER

Déclenchement de l'enlèvement par internet :

<https://customercare.acer-euro.com/Customercare/CaseBooking.aspx>

Vous pouvez suivre la réparation sur le site [www.acer.fr](http://www.acer.fr) onglet 'Support'

**CAS PARTICULIERS :**

1) **Multipannes** : à la 3ème panne d'un appareil sous garantie, le produit complet devra être retourné directement chez ACER pour ECHANGE. La garantie sera repoussée d'autant de jour d'immobilisation. Enlèvement et relivraison du produit directement par ACER.

2) **Règle des 21 jours** : si un appareil est en station technique agréée par la marque ou en attente d'une pièce fonctionnelle depuis 21 jours :

- Relance par fax au 14ème jour au fournisseur avec copie à la plateforme
- Au 22ème jour, le client formulera par fax, une demande d'échange

**APPAREIL HORS GARANTIE**

**PROCEDURE :**

Retour direct chez ACER (émission d'un devis)

Déclenchement de l'enlèvement par internet :

<https://customercare.acer-euro.com/Customercare/CaseBooking.aspx>

Vous pouvez suivre la réparation sur le site [www.acer.fr](http://www.acer.fr) onglet 'Support'

**CAS PARTICULIER :**

**Règle des 30 jours** : si un appareil est en station technique agréée par la marque ou en attente d'une pièce fonctionnelle depuis 30 jours :

- Relance par fax au 14ème jour au fournisseur avec copie à la plateforme
- Au 31ème jour, le client formulera par fax au fournisseur, une demande d'échange avec participation du client final.

**CONTACTS SAV**

**HOTLINE REVENDEUR** 01.48.63.53.43

**HOTLINE CONSOMMATEUR (SOUS GARANTIE)** 09.69.32.03.42

Télécopie . 01.48.63.53.44

**HOTLINE CONSOMMATEUR (HORS GARANTIE)** 08.99.19.01.20

Télécopie . 01.48.63.53.44



SELECTIS 

**FICHE SAV**

**ACER**

**ACCES INTERNET**

[www.acer.fr](http://www.acer.fr) (téléchargement drivers)

**PRODUIT FAIBLE VALEUR**

CLE USB et LECTEUR MP3 :

Appel auprès de la HOTLINE au 01.48.63.53.43 pour obtenir un n° de DOA

Enlèvement / Retour atelier / Envoi d'un produit neuf après constatation de la panne par ACER.