

Informacions Generals



acer
explore beyond limits™



TravelMate | B115



Acer Iberica

C/ Disseny, 3-5
(Entrada por C/Tecnologia)
Gavà Park-08850
(Barcelona)

Horari: Dilluns a Dijous:

De 9:00 a 17:00

Divendres

De 09:00 a 15:00

Web suport a usuaris finals

www.acer.es/ac/es/ES/content/service

Xat de suport per clients finals

http://acer-es.custhelp.com/app/chat/chat_launch/

Telèfon de suport EDUCAT

93 800 36 65

Horari: Dilluns a Divendres:

De 9:30 a 13:30
i de 14:30 a 18:30

Telèfon de suport Fora de Garantia

93 800 36 62

El cost de la trucada dependrà de la seva operadora i del seu pla de tarifa corresponent a una trucada local.



Guia Serveis i suport

Escola  Pia de Catalunya



Procediment

Com gestionar un Cas en garantia d'un equip acer ?

1. Aneu al departament d'informàtica de l'escola. Intentaran solucionar el problema o restaurar el sistema.
2. Si no poden, poseu-vos en contacte amb nosaltres, per qualsevol dels mitjans indicats a les pàgines següents. La nostra garantia és de 2 anys pels equips del Projecte 1x1, inclou les peces, la mà d'obra i el transport necessari. No hi entra el robatori, el trencament de pantalla, cops i caigudes.



TravelMate | B115

Compromís de qualitat

1. El Temps de reparació en el 91% dels casos es igual o inferior a 3 dies en taller. En el 97% dels casos es igual o inferior a 5 dies en taller.
2. Garantia de 6 mesos sobre les reparacions.
3. Si porteu en mà el vostre equip a les nostres instal·lacions de Gavà de 9:00 a 14:30, ens comprometem a diagnosticar-lo en 20 minuts. Si hi aneu a partir de les 15:00, d'un dia per a l'altre. En la majoria dels casos, l'equip quedarà reparat en una hora.

1. Us demanarem el **número de sèrie** (el podeu trobar a la caixa).
2. Us obrirem una incidència ó Cas. **Cal apuntar-se el número de Cas ó RMA**. En cas necessari, amb aquest número de Cas podreu fer un seguiment de l'estat de la reparació.
3. Us enviarem un missatger que recollirà el portàtil. Prepareu el portàtil per al transport (en una caixa, ben embolicat...). Escriviu a l'exterior del paquet les vostres dades i el número d'incidència ben gran. (Es possible que el missatger us truqui primer)
4. Quan estigui arreglat, un altre missatger us portarà el portàtil a casa.

