



# Service & Support – Cheat Sheet

## Teknisk Support

Återförsäljare kan felanmäla produkter åt kunder genom DealerCare, för mer information om det ombedes återförsäljare kontakta vår Partner-support, [partner.sweden@acer.com](mailto:partner.sweden@acer.com), för hjälp att komma igång.

Vi erbjuder kunder kostnadsfri\* mejl, telefon & webb-support, se nedan:

- Mejlsupport: [support.sweden@acer.com](mailto:support.sweden@acer.com)
- Telefonsupport Konsument: **060 – 10 25 00** (Mån – Fre, 09:00 -17:00)
- Telefonsupport Företag: 060 – 50 15 50 (Mån – Fre, 09:00 – 17:00)
- Webbssupport: <http://customercare.acer-euro.com/customerselfservice/CaseBooking.aspx?CID=SE&LID=SWE&OP=1>

Se vår supportsida för mer information, samt för drivrutiner: <http://www.acer.se/ac/sv/SE/content/service-contact>

## Dead on Arrival (DOA)

Om en dator skulle vara död vid leverans (ej mjukvarufel), skall den skickas in för DOA. Kontakta återförsäljarlinjen på **08-505 573 78**. Datorn måste vara komplett i sin orginallåda och felanmälan till oss måste göras inom 5 arbetsdagar från det att ni sålt den vidare till en slutkund. Vi har 48 timmar på oss att reparera enheten, annars betalas kredit ut till butik. För pro-produkter, exempelvis TravelMate-serien, så erbjuder vi kreditdoa istället och felrapporteringstiden är 7 arbetsdagar (istället för 5)

## Överblick över våra garantier

För en komplett överblick över vad som ingår i våra olika garantier, inkluderade så väl som utökade, besök: <http://www.acer.se/ac/sv/SE/content/standard-warranty>

## Servicehantering vid standardgaranti (Carry In)

Vår tekniska support tar beslut efter felsökning om det behövs en service. Skulle det behövas ordnar Acer fraktsedlar som skickas direkt till slutkund eller butik, beroende på vem som felanmäler. Kunden stämmer därefter tid för upphämtning med UPS (kan ofta bokas samma dag). Vi har en genomsnittlig ledtid på 7 arbetsdagar för ett serviceärende, räknat från den dagen UPS hämtar enheten.

## Fraktkostnad

Acer står för all fraktkostnad i samtliga garantiärenden

## Reservdelar

Reservdelar kan köpas via EET eller Zandparts:

Zandparts: [www.acerparts.com](http://www.acerparts.com)

EET: [www.eet.se](http://www.eet.se)

\* Telefonsupporten är fri från avgifter så länge produkten är innanför garantin, normal samtalstaxa tillkommer