

MODULO DI RICHIESTA ASSISTENZA PER MONITOR CRT

Foglio 1: **INFORMAZIONI GENERALI**

CONDIZIONI DI GARANZIA

- I monitor Acer venduti sul territorio italiano sono coperti da garanzia per un periodo di 3 anni dalla data di acquisto (alcuni monitor abbinati a specifici computer hanno garanzia un anno, consultare i listini o documenti Acer per una verifica)
- Durante il primo anno di garanzia l'assistenza viene effettuata presso la sede del cliente (procedura ON SITE) e per i restanti due presso i centri di assistenza autorizzati (procedura RMA: Return Material Authorization)
- La data di acquisto del monitor deve essere certificata da una ricevuta fiscale e/o fattura / bolla in cui sia identificabile senza equivoco il modello del monitor.
- La garanzia vale solo per guasti dovuti a difetti di fabbricazione, mentre non vale per cause generate da virus, per problemi di impostazioni SW, di regolazioni, di caricamento di driver o aggiornamenti degli stessi
- Non sono coperte da garanzia le parti in plastica: coperchi, cornici, basi, e tutte le parti che dovessero risultare difettose a causa di negligenza o trascuratezza d'uso, di errata impostazione o manutenzione, da manutenzioni effettuate da personale non autorizzato, di trasporto e di tutte le cause che non sono imputabili a difetti di fabbricazione
- Non è riconosciuto alcun indennizzo per il periodo di inefficienza o mancato uso dell'apparecchio
- L'intervento di assistenza tecnica non prolunga il termine di garanzia
- Acer non risponde di eventuali danni diretti e indiretti causati da avaria del prodotto
- La procedura di garanzia nel caso ON SITE si attua con la sostituzione del monitor con un modello revisionato e collaudato identico od equivalente a quello guasto. La procedura di garanzia nel caso RMA si attua con la riparazione del monitor guasto e se non riparabile con la sostituzione con prodotto equivalente
- Per riparazioni effettuate in garanzia presso i centri di assistenza autorizzati (2° e 3° anno) le spese e i rischi di trasporto del monitor sono a carico del cliente.

PROCEDURA DI ASSISTENZA

- **Il modulo di richiesta di assistenza deve essere inviato al numero di fax 039-6842387**
 - È indispensabile allegare alla richiesta di assistenza una fotocopia del documento provante la data di acquisto (fattura, bolla, ...) in cui sia identificabile senza equivoco il monitor per cui si chiede assistenza
 - Acer si riserva il diritto di effettuare dei controlli sui prodotti guasti e qualora riscontrasse che il difetto segnalato non è fra quelli coperti da garanzia verrà addebitato il costo dell'intervento e della sua gestione oltre che delle parti di ricambio
 - Tutte le informazioni che verranno indicate sono ad uso esclusivo della gestione del servizio di garanzia
- Una volta verificata la completezza della richiesta e la validità della garanzia verrà attivata la procedura d'intervento prevista dalle condizioni generali: ON SITE (presso il cliente) o verrà fornita l'autorizzazione alla riparazione presso i centri di assistenza autorizzati che verranno indicati (RMA)
- **procedura ON SITE:** una società incaricata del trasporto consegna all'indirizzo indicato nella richiesta un monitor revisionato e collaudato e ritira contemporaneamente il monitor guasto
 - **procedura RMA** di riparazione presso i centri autorizzati: Viene fornito al cliente un numero di autorizzazione alla riparazione e i riferimenti del centro a cui rivolgersi. Il monitor deve essere recapitato al laboratorio autorizzato (insieme al numero di autorizzazione) a cura e spese del cliente mentre la riparazione sarà effettuata in garanzia
- I centri di assistenza, su richiesta, hanno la possibilità di organizzare il trasporto a condizioni vantaggiose fermo restando che i costi relativi rimangono a carico del cliente
- **Imballi:** in caso di spedizione e trasporto deve essere posta la massima cura e attenzione all'imballo del monitor per proteggerlo da ogni possibile danno.

ATTENZIONE

Moduli di richiesta intervento incompleti o illeggibili non potranno essere presi in considerazione, così come richieste pervenute in una forma diversa da quella prevista

MODULO DI RICHIESTA ASSISTENZA PER MONITOR CRT

Foglio 2: **ATTIVAZIONE RICHIESTA** da inviare ad ACER ITALY - Fax 039-6842387

PROVE E ANALISI PREVENTIVE Gentile cliente, confidiamo nella sua collaborazione al fine di ridurre i tempi necessari alla soluzione degli eventuali problemi riscontrati. La invitiamo quindi a rispondere con cura alle seguenti domande ed eseguire le prove suggerite.

- Il monitor è stato provato anche su altri computer presentando lo stesso difetto si no
- Il computer è stato collegato ad altri monitor per verificare che funzionasse correttamente si no
- Il cavo di alimentazione è correttamente collegato ad una presa di rete elettrica si no
- Il cavo video è correttamente collegato al computer si no
- Il connettore del cavo video presenta pin deformati (*Staccarlo dal computer per una verifica visiva*) si no
- Sono state verificate le diverse regolazioni del video (*vedere uso dei tasti sul manuale*) si no
- Verificare, (se presente il tasto i-key) se l'autocalibrazione del monitor risolve il problema si no
- Verificare che i problemi non dipendano da disturbi elettrici / elettromagnetici
(*alimentatori, lampade neon, casse acustiche, telefoni cellulari.....*) si no
- Le anomalie riscontrate sono: fisse saltuarie a caldo a freddo
con uno specifico SW o condizione (quale: _____) si no

Verificare che il monitor sia riconosciuto correttamente dal sistema operativo del PC si no

(*in windows 95/98 seguire i seguenti passi: Risorse computer - pannello di controllo - schermo - impostazioni. SI DEVE VEDERE IL MODELLO ESATTO DEL MONITOR*)

Verificare che siano stati installati i driver corretti per far funzionare il monitor si no

(*se il monitor non è riconosciuto correttamente o si hanno dubbi sulla correttezza dei driver installati, consultare il sito Acer: www.acer.it oppure chiedeteli ad Acer Italy eventualmente richiedendo anche la corretta procedura d'installazione*)

RICORDIAMO CHE DRIVER NON CORRETTI POSSONO PREGIUDICARE SIGNIFICATIVAMENTE IL FUNZIONAMENTO DEL MONITOR E CHE TALI PROBLEMI NON SONO COPERTI DA GARANZIA

DATI PER ATTIVAZIONE DELL'INTERVENTO DI ASSISTENZA TECNICA

Data richiesta

Cognome e nome e/o ragione sociale

Indirizzo ove eseguire l'intervento

Città Provincia CAP

Telefono Fax

Altri recapiti telefonici

Altra eventuale persona a cui fare riferimento

Indirizzo E-mail

Codice fiscale o partita IVA per le società

Modello del monitor - Model No (*rilevabile sul retro del monitor*) Data di acquisto

Serial No (*rilevabile sul retro del monitor*)

Descrizione dettagliata del guasto (*allegare eventuali note a chiarimento*) _____

Indicare eventuali limiti di orario per consegna/ritiro del monitor _____

SI DICHIARA DI AVER LETTO TUTTE LE INFORMAZIONI E ACCETTATO TUTTE LE CONDIZIONI RIPORTATE NEL FOGLIO 1 E FOGLIO 2 DEL MODULO DI RICHIESTA INTERVENTO E CHE QUANTO INDICATO CORRISPONDE AL VERO
Richieste non firmate, incomplete o non chiaramente leggibili non possono essere prese in considerazione mentre informazioni erronee che generano interventi di assistenza non dovuti possono determinare l'addebito del costo dell'intervento

Nome di chi compila il modulo

FIRMA/TIMBRO

Allegare copia del documento di acquisto