

PASOS A LLEVAR A CABO PARA REALIZAR LA REPOSICIÓN DE MATERIAL AVERIADO (RMA) CON EL FABRICANTE ACER.

PASOS A SEGUIR:

Llamar al teléfono de asistencia al cliente de Acer **93 800 36 65**, teniendo preparados los siguientes datos:

1- **Número de serie del dispositivo que tiene la incidencia** (son 22 dígitos que aparecen debajo del equipo, ejemplo: NXSHEEB0024221196F7600).



2- **Fallo que presenta el dispositivo**, (ESPECIFICAR ENVÍO A XENON) hay que dar una explicación de los síntomas del problema, ya que no admiten explicaciones como "NO FUNCIONA". La especificación debe ser lo más exacta posible.

Ejemplo, da errores de disco, el portátil enciende pero no muestra nada en pantalla, algunas teclas no escriben, no suena, pantallazos azules cuando carga el sistema...

3- **Dirección completa de recogida, teléfono (a poder ser directo) y persona de contacto.**

En ese momento el Servicio Técnico de Acer os adjudicará el número de RMA (CASO). Dicho número se os facilitará por correo electrónico con otros datos, como la dirección física de Acer Iberia, la tendréis que indicar, junto con el número de caso, en una parte visible del paquete donde se enviará el dispositivo (**ACER NO ACEPTARÁ NINGÚN PORTÁTIL QUE VAYA SIN NÚMERO DE RMA**).

Ejemplo:

**RMA 7513062S
XENON
TROIA BIDEA 20, 7-B1
20.115 ASTIGARRAGA (GIPUZKOA)**

MODO DE ENVÍO DEL DISPOSITIVO

Un punto importante a tener en cuenta a la hora de enviar el dispositivo, es hacerlo sin adjuntar los accesorios propios del mismo, es decir:

Nunca mandar el alimentador, la batería en caso de no ir integrada en el dispositivo, ni ninguna funda o bolsa propia del usuario. (Solo se adjuntará en caso de ser lo que provoca el problema)

DHL pasará a recoger el portátil en 24 - 48h. Para ello, la caja debe de estar preparada para su recogida, para que el transportista no tenga problemas de encontrar dicho paquete.

Una vez reparado el portátil, será devuelto por DHL a la misma dirección donde fue recogido.

** El fallo tiene que ser de hardware, ya que si lo que falla es el sistema operativo, se generaría un presupuesto. Para cualquier consulta o duda que surja, también se pueden dirigir al siguiente teléfono:

Administración de Xenon
administracion@xenon.es
943 444 444