

CONCORD CareService GOLD

Documento de descripción de servicio.

V1.0 diciembre de 2017

INTRODUCCIÓN

Este documento describe los Servicios proporcionados por IGT Microelectronics S.L. en adelante IGT, sobre los modelos de **TPV Concord 303, 304, 404 y 604** cubiertos por el **Contrato Concord CareService Gold**. Asimismo describe las obligaciones del beneficiario del contrato, en adelante el cliente, para poder disfrutar de los servicios proporcionados por IGT

1. COBERTURAS.

Cualquier incidencia producida sobre el hardware del equipo que no sea debida a un uso mal intencionado del mismo o su instalación defectuosa.

2. PLAZO.

Este contrato debe de suscribirse dentro de un plazo máximo de 30 días naturales transcurridos desde la fecha de emisión de la factura del equipo al que da cobertura. Expirará automáticamente al finalizar el cuarto año de la factura de venta del equipo.

3. REEMPLAZO.

El equipo siniestrado será reemplazado por otro del mismo modelo en perfecto estado. En el supuesto de que no fuese posible poner a disposición del cliente un equipo del mismo modelo, siempre se le suministrará uno igual o superior al siniestrado. El equipo de reemplazo pasará a ser propiedad del cliente una vez finalizado el proceso de sustitución de forma satisfactoria. Asimismo este equipo quedará cubierto por el presente contrato por el periodo restante hasta su finalización.

4. ADELANTO DE EQUIPO DE REEMPLAZO.

En un plazo máximo de 24 horas, a partir de la notificación del siniestro, IGT enviara al cliente el equipo de reemplazo a portes pagados.

5. RECOGIDA DEL EQUIPO SINIESTRADO.

En un plazo máximo de 10 días desde la recepción del equipo de reemplazo el cliente deberá poner a disposición de IGT equipo siniestrado. La recogida de dicho equipo será gestionada por el servicio técnico de IGT. Los portes derivados de esta recogida serán siempre por cuenta de IGT. Es responsabilidad del cliente asegurarse de no entregar junto con el equipo cualquier accesorio, fuente de alimentación, pegatina de licencia, o aplicación informática o base de datos. IGT no se hace responsable de ningún elemento que sea recogido al cliente y no esté expresamente incluido en el presente contrato. El cliente es el responsable de embalar de forma adecuada el equipo siniestrado. En caso de que el equipo sufra daños durante el transporte debidos a un embalaje deficiente, será causa suficiente para excluir al equipo de la cobertura. Una vez que el servicio técnico haya verificado que el equipo recepcionado está cubierto por el presente contrato, se considerará concluido satisfactoriamente el proceso de sustitución y el equipo siniestrado pasará a ser propiedad de IGT.

6. EXCLUSIONES.

Queda excluida de la presente coberturas los componentes no integrados dentro del equipo, como fuentes de alimentación, protectores de pantalla, lectores de huella o banda magnética, visores de cliente, llaves USB o altavoces externos entre otros dispositivos. Asimismo no tendrán cobertura las incidencias generadas por el software instalado en el equipo, excluyendo expresamente daños provocados por virus, instalaciones defectuosas o

incompletas de componentes o drivers, en general cualquier incidencia que pueda ser solucionada formateando el disco de estado sólido (SSD) y reinstalando el sistema.

7. LIMITACIONES.

Cuando el equipo siniestrado sea considerado como irreparable quedará excluido de las coberturas del contrato. La catalogación de irreparable se aplicará únicamente sobre los equipos en los que el coste de su reparación exceda del 80% del valor de venta del producto.

8. INCIDENCIAS.

Es responsabilidad exclusiva del servicio técnico de IGT evaluar las incidencias de los equipos siniestrados. En caso de que se determine que el equipo no está sujeto a la cobertura del contrato, se entenderá que no es viable proceder a la sustitución del equipo siniestrado por otro de reemplazo y por tanto se facturará al cliente el equipo de reemplazo, junto con los portes derivados del proceso, y se realizará la devolución del equipo siniestrado, quedando el contrato de mantenimiento suspendido para ese equipo de forma indefinida.

9. CONDICIONES DEL EQUIPO DE REEMPLAZO.

IGT garantiza que el equipo de reemplazo se encuentra en perfectas condiciones y se entregará al cliente con la configuración estándar vigente, no realizándose ninguna personalización de la misma. Por tanto no se instalará ningún componente software o hardware que no esté contemplado en dicha configuración

10. ÁMBITO DEL CONTRATO.

Este servicio será solo aplicable a equipos localizados en la península o las islas Baleares.

11. OBLIGACIONES DE LAS PARTES.

Este contrato se considerará vigente y obligará a ambas partes a cumplirlas condiciones pactadas a partir de la fecha de emisión por parte de IGT de la factura correspondiente, en donde quede reflejado de forma expresa el servicio de mantenimiento asociado al número de serie del equipo al que da cobertura y la referencia en internet a este documento. No siendo necesario por tanto ningún otro tipo de documento firmado entre las partes. El impago de la factura que sustenta el contrato, motivará la cancelación definitiva del mismo para el equipo objeto del contrato. Una vez satisfecho el importe de la prestación del servicio por parte del cliente, se entenderá que acepta de forma irrevocable las condiciones de este contrato, quedando por tanto ambas partes al cumplimiento de las mismas.

Para poder acceder al servicio, el cliente debe de seguir los pasos siguientes.

1. Rellenar el formulario RMA en <http://www.igt.es/formulario-RMA/> indicando en la descripción del fallo "CareService Gold"
2. El servicio técnico de IGT se pondrá en contacto con el cliente, y le dará las instrucciones pertinentes para realizar la recogida del equipo averiado y el envío del equipo de reemplazo.