

CONTRATO DE SERVIÇO

Manutenção e Suporte*

* **Manutenção e Suporte:** Este serviço inclui mão-de-obra, peças e deslocação. Não inclui consumíveis. Aplicável aos dispositivos do tipo:

- FAX, impressoras (LBP), multifuncionais (MF): TAXA FIXA DE SERVIÇO EXCL. TONER
- Scanners (DIMS): **PACOTE DE DIREITO PADRÃO**
- Leitores (Colortrac)
- Impressoras de Grande Formato (LFP)
Dependendo da modalidade, pode incluir ainda estes consumíveis:
 - **PACK SERVIÇO LITE:** Não inclui consumíveis.
 - **PACK SERVIÇO COMPLETO:** Inclui cabeça de impressão. Não inclui tintas ou cartuchos de manutenção. Requer serviço de gestão de dispositivos (eM).

1

I.- Descrição do Serviço

Características incluídas:

Serviço de Manutenção, de acordo com o disposto nas Condições Gerais.

A Canon compromete-se a manter os Produtos em boas condições de funcionamento, realizando os seguintes serviços, incluídos no preço do Serviço:

- Manutenção preventiva: será efetuado durante visitas de manutenção corretiva, realizando as tarefas descritas no manual de serviço do equipamento, tais como, efetuar ajustes, limpeza, etc., a fim de reduzir a deterioração e o risco de danos dos mesmos.
- Manutenção corretiva: Reparação, a pedido do Cliente, de avarias dos Produtos no endereço de instalação, se estiver num raio de 40 km do centro de assistência mais próximo. No caso de o endereço do Cliente se situar fora de um raio de 40 Km., poderá cobrar-se ao um valor para as despesas de viagem por cada quilómetro adicional da sua casa, de acordo com as taxas em vigor.
- Componentes e serviços incluídos: Fornecimento de mão-de-obra, peças (exceto as substituíveis periodicamente), incluindo a deslocação do técnico se a condição estabelecida no ponto b) acima for satisfeita.
- Serviço de Gestão de Dispositivos: O Cliente concorda que, para a prestação da Canon do Serviço, é imperativo que o Cliente garanta a disponibilidade de todos os meios necessários para o bom funcionamento do Serviço durante toda a duração do Contrato. Para estes fins, é expressamente declarado que a violação desta obrigação pelo Cliente dará à Canon Portugal terá o direito de rescindir o contrato (aplicável às impressoras de grande formato - LFP sob a forma de **PACK SERVIÇO COMPLETO**).

Requisitos e limitações de serviço:

- O Cliente concorda que os principais meios para a gestão de incidentes nos Produtos devem ser via suporte remoto.
- O Cliente aceita que a Taxa Fixa não é reembolsável e/ou transferível.

II.- Termos de Serviço

Tipo de contrato, duração, modalidade de faturação e pago.

CONCEITO	DESCRIÇÃO
DURAÇÃO DO CONTRATO	Número de meses
TIPO DE FATURAÇÃO	Taxa Mensal /Taxa Anual
MÉTODO DE PAGAMENTO	Antecipado
PERÍODO DE FATURAÇÃO	Mensal

Notificação de incidentes

2

Canais de Notificação	
Telefone	808 287 287
Email	service@canon.pt
Serviços Web	https://selfservice.canon-europe.com

As horas de receção e atenção dos incidentes são:

- De segunda a quinta das 09:00 às 18:00
- Sexta-feira das 09:00 às 17:00
- Feriados não incluídos

Método de Pagamento

Método de Pagamento	Débito Direto, 30 dias a contar da data da fatura
O Cliente deve completar e assinar, em duplicado, a Ordem de Débito Direto SEPA.	