

CONTRATO DE SERVICIO

Mantenimiento y Soporte*

* **Mantenimiento y Soporte:** Este servicio incluye mano de obra, piezas y desplazamiento. No incluye consumibles. Aplicable a dispositivos del tipo:

- **FAX**, impresoras **LBP**, multifuncionales (**MF**): **SERVICE FIXED RATE EXCL. TONER**
- Escáneres (**DIMS**): **STANDARD ENTITLEMENT PACK**
- Lectores (**Colortrac**)
- Impresoras de Gran Formato (**LFP**).

Dependiendo de la modalidad puede incluir adicionalmente estos consumibles:

- **LITE SERVICE ENTITLEMENT PACK:** No incluye consumibles.
- **FULL SERVICE ENTITLEMENT PACK:** Incluye cabezal de impresión (print head). No incluye tintas ni cartuchos de mantenimiento. Requiere servicio de Gestión del Dispositivo (Device Management Service).

1

I.- Descripción del Servicio

Prestaciones incluidas:

Servicio de Mantenimiento, conforme a lo establecido en las Condiciones Generales.

Canon se compromete a mantener los Productos en buenas condiciones de funcionamiento, llevando a cabo las siguientes prestaciones, incluidas en el precio del Servicio:

- Mantenimiento preventivo: se llevará a cabo durante las visitas de mantenimiento correctivo realizando las tareas descritas en el manual de servicio del equipo como, realización de ajustes, limpieza, etc ... a efectos de reducir el deterioro y el riesgo de avería del mismo.
- Mantenimiento correctivo: Reparación, a petición del Cliente, de averías de los Productos en el domicilio de instalación, si éste se encuentra en un radio de 40 Km respecto del centro de servicio más cercano. En caso de que el domicilio del Cliente se encuentre situado fuera de tal radio de 40 Km., se facturarán al Cliente los gastos de desplazamiento por cada kilómetro adicional hasta su domicilio, según las tarifas en vigor.
- Componentes y servicios incluidos: Suministro de mano de obra, piezas (salvo las reemplazables periódicamente), incluyendo el desplazamiento del técnico si se cumple la condición establecida en el punto b) anterior.
- Servicio de Gestión del Dispositivo (Device Management Service): El cliente acepta que, para la prestación por parte de Canon del Servicio, es imprescindible que el Cliente garantice la disponibilidad de todos los medios necesarios para el correcto funcionamiento de dicho servicio durante toda la duración del Contrato. A estos efectos, se hace constar de forma expresa que el incumplimiento de esta obligación por parte del Cliente facultará a Canon para resolver el mismo. (aplicable a impresoras de Gran Formato – LFP en la modalidad de *FULL SERVICE ENTITLEMENT PACK*).

Requisitos y Limitaciones del Servicio:

- El Cliente acepta que el medio principal para la gestión de incidencias en los Productos será el soporte remoto.
- El Cliente acepta que la Cuota Fija no es reembolsable ni transferible.

II.- Condiciones del Servicio

Tipo de contrato, duración, modalidad de facturación y pago.

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
DURACIÓN DEL CONTRATO	Número de meses
TIPO DE FACTURACIÓN	Cuota Mensual
MODALIDAD DE PAGO	Por adelantado
CICLO DE FACTURACIÓN	Mensual

Notificación de Incidencias

Canales de Notificación	
Teléfono gratuito	900 11 12 15
Correo electrónico	es@support.canon-europe.com
Fax	915 384 764
Servicios Web	https://www.canon.es/for_work/canon_self_service/

2

El horario de recepción de incidencias es de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 horas ininterrumpidamente.
El horario de atención de incidencias es:
- Lunes a jueves de 08:00 a 17:30 viernes y vísperas de festivo de 08:00 a 15:00 horas.
Los horarios arriba mencionados se refieren a días no festivos.

Forma de Pago

Forma de Pago	Domiciliación Bancaria, 30 días desde fecha factura
El Cliente debe completar y firmar, por duplicado, la Orden de Domiciliación Adeudo Recurrente SEPA.	