

## Condizioni Generali del Servizio di Assistenza MFP

### 1. Durata della copertura e tolleranza.

La copertura ha inizio a decorrere dalla stipula del contratto e cessa nella data specificata nello stesso ed è garantita entro e non oltre il 10% dei limiti specificati del pacchetto stampe indicato alla voce **condizioni particolari**.

Le stampe prodotte in eccesso rispetto a quanto stabilito nel contratto, entro il limite di tolleranza del 10% annuo, saranno pagate alla soc. PRINT & WORK S.r.l. previa separata fatturazione ai costi indicati nello stesso, alla voce **condizioni particolari**.

Superato il predetto limite di tolleranza del 10% del pacchetto stampe su base annua, onde scongiurare una prematura usura del macchinario, occorrerà secondo gli standard della casa madre, stipulare un eventuale nuovo contratto con un macchinario adeguato alle sopravvenute esigenze e contestualmente contratto aggiornato di assistenza e manutenzione.

La copertura dell'assistenza hardware e del supporto tecnico si aggiunge a quella prevista dalla garanzia hardware del produttore e dal relativo supporto tecnico gratuito.

### 2. Oggetto della copertura

#### 2.1 Assistenza hardware

Qualora, durante il Periodo di copertura, l'acquirente presenti un reclamo valido comunicando a printandwork che è stato riscontrato un difetto relativo a materiali o fabbricazione nell'Apparecchiatura coperta, printandwork potrà procedere alla riparazione gratuita delle parti difettose utilizzando parti nuove o equivalenti alle nuove in termini di prestazioni e affidabilità.

#### 2.2 Apparecchiatura coperta

In aggiunta al prodotto e agli accessori, con l'espressione "Apparecchiatura coperta" si intende quanto segue:

Fornitura Cartucce o Toner, KIT MANUTENZIONE come da casa produttrice, inclusi con l'Apparecchiatura coperta.

#### 2.3 Supporto tecnico

Durante il Periodo di copertura, printandwork consente di usufruire delle risorse di supporto tecnico telefonico e online. Il supporto tecnico può includere: assistenza per le operazioni d'installazione, avvio, configurazione, risoluzione dei problemi e ripristino; interpretazione dei messaggi relativi a errori di sistema; individuazione dei casi in cui è necessario un intervento di assistenza hardware. L'ambito del supporto tecnico fornito varia in funzione del Piano acquistato, come descritto di seguito.

#### 2.4 Ambito del supporto tecnico

Printandwork offre il supporto tecnico per l'Apparecchiatura coperta, gli accessori, software del sistema operativo, sostituzione parti Hardware (KIT MANUTENZIONE).

### 3. Esclusioni dalla copertura

#### 3.1 Assistenza hardware.

Il Piano non si applica a:

(i) Re-Installazione, rimozione o smaltimento dell'Apparecchiatura coperta oppure fornitura di attrezzature per il periodo in cui

DATA

Timbro e Firma



- Il Fornitore

DATA

Timbro e Firma

L'Apparecchiatura coperta è sottoposta al servizio di assistenza;

(ii) Danni causati da

(a) un prodotto diverso dall'Apparecchiatura coperta,

(b) incidente, **uso non corretto o improprio incluso il superamento del pacchetto stampe indicato nel contratto con tolleranza del 10%**, contatto con liquidi, incendio, terremoto o altra causa esterna,

(c) utilizzo dell'Apparecchiatura coperta al di fuori degli usi consentiti o previsti descritti dal produttore nei manuali utente, nelle specifiche tecniche o in altre linee guida pubblicate per l'Apparecchiatura coperta, ovvero

(d) interventi di assistenza (ivi inclusi upgrade ed espansioni) non effettuati da rappresentanti di printandwork o da un fornitore di servizi printandwork autorizzato;

(iii) Utilizzo di un'Apparecchiatura coperta contraddistinta da un numero di serie alterato, rimosso o reso illeggibile oppure che abbia subito modifiche al fine di alterarne le funzionalità o le capacità senza l'autorizzazione scritta del produttore;

(iv) Utilizzo di un'Apparecchiatura coperta che sia stata smarrita o rubata. Il presente Piano copre esclusivamente l'Apparecchiatura coperta che viene restituita a printandwork nella sua interezza;

(v) Danni estetici all'Apparecchiatura coperta, ivi inclusi, in via esemplificativa, graffi, ammaccature e porte con parti in plastica rotte;

(vi) Parti consumabili, come lampade esposizione, display touch, vetri, fatti salvi i casi di copertura per i problemi dovuti a difetti di materiali o fabbricazione;

(vii) Interventi di manutenzione preventiva sull'Apparecchiatura coperta; oppure

(viii) Difetti derivanti da normale usura o altrimenti dovuti alla normale obsolescenza del prodotto.

### 3.2 Supporto tecnico.

Il Piano non include:

(i) Problematiche che possono essere risolte con un upgrade del software all'ultima versione disponibile;

(ii) Utilizzo o modifica dell'Apparecchiatura coperta, degli Accessori o del Software;

(iii) Prodotti di terze parti oppure effetti o influenze degli stessi sull'Apparecchiatura coperta o sul Software consumer;

(iv) Software diverso da Sistema, Software consumer, come da copertura ai sensi del Piano applicabile;


(v) Software ISP (fornitore di servizi internet) o le configurazioni necessarie per il relativo utilizzo; ovvero

(vi) Danni a eventuali software o dati presenti o registrati nell'Apparecchiatura coperta, oppure perdita di tali dati.

## 4. Procedura per ottenere assistenza e supporto

Per ottenere l'assistenza hardware e il supporto tecnico, utilizzare le risorse del supporto printandwork descritte di seguito. In caso di chiamata, il rappresentante del supporto tecnico incaricato chiederà di indicare il Numero di contratto del Piano o il numero di serie

DATA

	
Timbro e Firma	

**- Il Fornitore**

DATA

Timbro e Firma

dell'Apparecchiatura coperta prima di fornire l'assistenza.

Assistenza e Supporto: compilare il modulo al link <https://www.printandwork.com/contatti> alla relativa voce "Assistenza"

## 5. Opzioni di assistenza hardware

### 5.1 A sua discrezione, printandwork fornirà i servizi di assistenza hardware con una o più delle seguenti opzioni:

(i) Servizio Carry-in. Il servizio Carry-in è disponibile per la maggior parte delle Apparecchiature coperte. L'acquirente è tenuto a consegnare l'Apparecchiatura coperta presso la sede di printandwork o un printandwork point che offre il servizio Carry-in. L'intervento di assistenza sarà effettuato in tale sede. Una volta completato l'intervento, l'acquirente verrà informato e dovrà recuperare tempestivamente l'Apparecchiatura coperta.

(ii) Servizio On site. Qualora si determini la disponibilità del servizio On site, printandwork provvederà a inviare un tecnico di assistenza presso il luogo in cui si trova l'Apparecchiatura coperta. L'intervento di assistenza sarà effettuato in loco. In alternativa, il tecnico di assistenza trasporterà l'Apparecchiatura coperta presso la sede di un printandwork point per la riparazione. Qualora l'Apparecchiatura coperta venga riparata presso la sede di un printandwork point, printandwork si occuperà del trasporto per riconsegnare all'acquirente l'Apparecchiatura coperta in seguito all'esecuzione dell'intervento. Se al tecnico di assistenza non viene consentito l'accesso all'Apparecchiatura coperta nell'orario prefissato, eventuali successive visite on site potranno comportare l'addebito di costi aggiuntivi.

(iii) Servizio Mail-in. Il servizio Mail-in diretto è disponibile per la maggior parte delle Apparecchiature coperte. Qualora si determini l'idoneità dell'Apparecchiatura coperta per il servizio Mail-in, printandwork invierà all'acquirente le lettere di vettura prepagate. In tal modo, l'acquirente stesso potrà inviare l'Apparecchiatura coperta ad un centro printandwork in conformità con le istruzioni fornite da printandwork. Una volta completato l'intervento di assistenza, il centro printandwork restituirà l'Apparecchiatura coperta all'acquirente. Se l'acquirente avrà seguito correttamente le istruzioni ricevute, printandwork si accollerà tutte le spese di spedizione. In alternativa, printandwork potrebbe provvedere a ritirare l'Apparecchiatura coperta dall'acquirente e, una volta completato l'intervento di assistenza, a rispedirla direttamente all'acquirente stesso.

(a) Assistenza per cui printandwork richiede la restituzione del prodotto, della parte o dell'accessorio sostituito: printandwork invierà un prodotto, una parte o un accessorio sostitutivo con le istruzioni per l'installazione, se applicabili, ed eventuali requisiti in termini di restituzione del prodotto, della parte o dell'accessorio sostituito. Se l'acquirente avrà seguito correttamente le istruzioni, non saranno addebitati costi per il prodotto, la parte o l'accessorio, né per la spedizione. In caso di mancata restituzione del prodotto, della parte o dell'accessorio sostituito come richiesto, ovvero in caso di restituzione di un prodotto, una parte o un accessorio non idoneo all'assistenza, printandwork addebiterà l'importo.

(b) Assistenza per cui printandwork non richiede la restituzione del prodotto, della parte o dell'accessorio sostituito: printandwork invierà gratuitamente all'acquirente un prodotto, una parte o un accessorio sostitutivo con le istruzioni per l'installazione, se applicabili, ed eventuali requisiti in termini di smaltimento del prodotto, della parte o dell'accessorio sostituito.

(c) printandwork non è responsabile di eventuali spese di manodopera extra sostenute dall'acquirente. Se è necessaria ulteriore assistenza, contattare printandwork ai recapiti riportati sopra.


## 6. Responsabilità dell'acquirente

Per usufruire del servizio di assistenza o del supporto previsto dal Piano, l'acquirente è tenuto ad attenersi alla seguente procedura:

(i) Fornire il Numero di contratto del Piano o del numero Partita IVA, se richiesta;

(ii) Fornire le informazioni sui sintomi e sulle cause dei problemi riguardanti l'Apparecchiatura coperta;

DATA
------

Timbro e Firma 
---

- Il Fornitore

DATA
------

Timbro e Firma
----------------

(iii) Rispondere alle richieste di informazioni sull'Apparecchiatura coperta, ivi inclusi, in via esemplificativa, il numero di serie, il modello, la versione del sistema operativo e del software installato, eventuali periferiche collegate o installate, eventuali messaggi di errore visualizzati, le operazioni eseguite prima che si verificasse il problema e le azioni intraprese per risolverlo;

(iv) Seguire le istruzioni impartite da printandwork, ivi inclusi, in via esemplificativa, l'invio a printandwork dei soli prodotti e accessori soggetti al servizio di riparazione o sostituzione e l'imballaggio dell'Apparecchiatura coperta in modo conforme alle istruzioni per la spedizione;

(v) Aggiornare il software alle ultime release pubblicate prima di richiedere l'assistenza; e

(vi) ASSICURARSI DI ESEGUIRE UN BACKUP DEI DATI PRESENTI NELL'APPARECCHIATURA COPERTA. DURANTE L'ESECUZIONE DELL'INTERVENTO DI ASSISTENZA, PRINTANDWORK POTREBBE RIPRISTINARE LA CONFIGURAZIONE SOFTWARE ORIGINALE DELL'APPARECCHIATURA COPERTA E INSTALLARE LE SUCCESSIVE RELEASE DI AGGIORNAMENTI, CON CONSEGUENTE ELIMINAZIONE DELLE APPLICAZIONI E DI TUTTI I DATI PRESENTI NELL'APPARECCHIATURA COPERTA PRIMA DELL'INTERVENTO. È responsabilità dell'acquirente reinstallare tutti gli altri programmi software.

## 7. Privacy

Printandwork tratterà e utilizzerà i dati dei clienti in conformità con la Politica di tutela della privacy di printandwork, consultabile all'indirizzo [https://www.printandwork.com/privacy\\_cookie.html](https://www.printandwork.com/privacy_cookie.html).

## 8. Disposizioni generali

(i) Nessun rivenditore, agente o dipendente di printandwork è autorizzato ad apportare modifiche, estensioni o aggiunte alle condizioni del presente contratto di assistenza.

(ii) Qualsiasi condizione considerata illegittima o non applicabile deve essere disgiunta dal presente contratto di assistenza per mantenere invariata la legittimità o l'applicabilità delle restanti condizioni.

(iii) L'acquirente concorda che le informazioni o i dati forniti a printandwork nell'ambito del presente Piano non sono confidenziali o di proprietà esclusiva dell'acquirente stesso.

DATA

- Il Fornitore

DATA

Timbro e Firma



Timbro e Firma