

Termini KYO Copier

Scopo del supporto KYO Copier

KYO Copier è l'estensione di garanzia on-site per i prodotti Copiatrici e/o Multifunzione di KYOCERA Document Solutions Italia S.p.A.

Kyo Copier può avere una durata variabile da 1 anno a 5 anni a seconda del pacchetto acquistato come specificato nel Listino prezzi di KYOCERA Document Solutions Italia S.p.A più aggiornato.

Per ottenere il supporto KYO Copier è necessario inviare la cartolina di registrazione debitamente compilata a KYOCERA Document Solutions Italia S.p.A., il supporto sarà attivo solo a registrazione ultimata correttamente. I dati personali saranno raccolti, elaborati e utilizzati ai soli fini della registrazione e saranno trattati e protetti da tutte le società del gruppo Kyocera secondo quanto previsto dalla vigente normativa sulla privacy.

Il supporto KYO Copier può essere acquistato entro 2 mesi dalla data di acquisto del prodotto, l'inizio del supporto coincide con la data di acquisto dell'apparecchiatura.

N.B. L'estensione di garanzia KYO Copier non copre i guasti /malfunzionamenti verificatisi prima della stipula del contratto.

KYO Copier copre, la riparazione o la sostituzione dei componenti del prodotto che risultino guasti o difettosi. le parti di ricambio / componenti guaste sostituite, diventeranno proprietà di KYOCERA Document Solutions Italia S.p.A La riparazione e/o sostituzione delle parti di ricambio non estenderà in alcun modo il periodo di garanzia del prodotto e/o delle parti di ricambio sostituite.

Supporto e copertura KYO Copier

L'estensione di Garanzia KYO Copier è valida solo ed esclusivamente all'interno del territorio Italiano.

Il supporto KYO Copier è si ritiene attivo per tutta la durata del contratto o fino al raggiungimento del numero massimo totale o massimo mensile di pagine, secondo quale evento si verifica per primo.

L'estensione di garanzia KYO Copier non copre in nessun caso la sostituzione dei kit di manutenzione che restano a carico del cliente.

Per garantire la continuità del supporto KYO Copier il cliente dovrà effettuare a proprie spese ed ad intervalli regolari indicati nella documentazione tecnica del prodotto tutte le attività di manutenzione ordinaria e straordinaria, comprese le sostituzioni dei maintenance kit, al fine di assicurare la continuità della garanzia KYO Copier offerta da KYOCERA Document Solutions Italia S.p.A. Italia.

Il supporto KYO Copier viene eseguito tramite riparazione sul posto (servizio On-site) oppure, in caso di riparazione difficoltosa, in un centro di riparazione stabilito da KYOCERA Document Solutions Italia S.p.A.

E' onere del cliente consentire l'accesso al prodotto difettoso o guasto, nel caso in cui il tecnico autorizzato di KYOCERA Document Solutions Italia S.p.A. non sia in grado di raggiungere il prodotto in fase di intervento tecnico, anche a causa di indisponibilità del cliente, KYOCERA Document Solutions Italia S.p.A. stessa si riserva il diritto di addebitare al cliente l'eventuale uscita a vuoto.

Il servizio di supporto KYO Copier è attivo dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 12:30 e dalle 13:30 alle 17:30, ad esclusi i sabato, domeniche e festività nazionali.

Per ricevere le richieste di assistenza legate al supporto KYO Copier, KYOCERA Document Solutions Italia S.p.A. mette a disposizione un Call center tecnico (Service Desk) attivo dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 12:30 e dalle 13:30 alle 17:30.

“Interventi in loco” Servizio On-site

Nel caso in cui il cliente non possa risolvere il malfunzionamento del prodotto tramite colloquio telefonico con il Service Desk di KDIT e nel caso in cui a parere insindacabile di KDIT l'apparecchiatura necessiti di un intervento tecnico, un operatore potrà autorizzare l'apertura di intervento On-site.

Se in fase di intervento tecnico on-site il tecnico autorizzato di KDIT accerti che il difetto dichiarato dal cliente non è

conforme a quanto descritto ovvero si tratti di un difetto legato a uno scorretto utilizzo dell'apparecchiatura, KDIT si riserva il diritto di addebitare al cliente tutte le spese legate all'intervento tecnico.

Nel caso in cui il difetto riscontrato non sia coperto dal supporto KYO Copier, KDIT si rende comunque disponibile previo accordo con il cliente ad emettere un preventivo di spesa per la risoluzione del difetto riscontrato. In questo caso l'avvio dei lavori di riparazione potrà avvenire solo previa accettazione scritta del preventivo di spesa emesso da KDIT da parte del cliente.

Tempi di intervento

KDIT si impegna ad intervenire in loco mediante intervento On-site entro 48h solari dall'apertura dell'intervento stesso a sistema da parte del Service Desk di KDIT

Vi sono fattori al di fuori del controllo di KYOCERA Document Solutions Italia S.p.A. che possono influenzare la propria capacità di eseguire l'intervento tecnico entro i termini indicati. Questi fattori comprendono, fra l'altro, problemi legati alla viabilità, condizioni meteorologiche avverse, eventi socio politici, mancata disponibilità di parti di ricambio e/o di componenti ecc..

Utilizzo corretto della macchina

Per avere diritto al supporto KYO Copier devono essere soddisfatte alcune condizioni:

- Il prodotto deve essere utilizzato entro le specifiche e le condizioni di utilizzo definite dal manuale utente.
- Il prodotto deve essere utilizzato entro le proprie capacità di stampa massima totale e massima mensile indicate nelle specifiche tecniche del prodotto.
- Il prodotto deve essere in perfetto stato di pulizia e manutenzione: Il cliente dovrà a sue cure e spese effettuare tutte le operazioni e i kit di manutenzione legati all'utilizzo dell'apparecchiatura stessa.

ATTENZIONE: tutti i problemi di qualità stampa e/o di eccessiva usura dei consumabili legati all'utilizzo di materiali di consumo/toner non originali non saranno coperti dal supporto KYO Copier e potrebbero essere causa di cessazione del presente contratto.

Tutte le operazioni di manutenzione e/o sostituzione dei kit di manutenzione, devono essere effettuate da un tecnico autorizzato da KYOCERA Document Solutions Italia S.p.A.

Comportamento in caso di guasto

In caso di malfunzionamento del prodotto, il cliente deve contattare il Call Center (service desk) di KYOCERA Document Solutions Italia S.p.A. al numero **+39 02 94 30 00 85 negli orari sopra indicati.**

La chiave di accesso al servizio KYO Copier è il numero di serie dell'apparecchiatura senza il quale KDIT non potrà erogare il supporto tecnico.

E' onere del cliente rendersi disponibile ad effettuare tutti i test proposti telefonicamente dagli operatori del call center di KDIT, nel caso in cui un tecnico autorizzato in fase di intervento tecnico riscontri un problema legato ad un utilizzo non corretto dell'apparecchiatura quali a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Problemi legati al software di stampa (drivers)
- Problemi legati ad una manutenzione ordinaria dell'apparecchiatura
- Problemi legati all'utilizzo non corretto di supporti cartacei
- Problemi riguardanti calibrazioni e/o settaggi dell'apparecchiatura effettuabili da menu utente
- Rimozione di inceppamenti carta
- Problemi legati alla pulizia dell'apparecchiatura
- Problemi legati all'allacciamento dell'apparecchiatura ad una rete elettrica non conforme
- Problemi legati a sbalzi di tensione
- Problemi legati all'installazione dell'apparecchiatura in luoghi non idonei

KDIT si riserva il diritto di fatturare l'uscita del tecnico nonché eventuali spese ulteriori legate all'intervento tecnico.

Limitazioni del supporto tecnico KYO Copier

Il supporto KYO Copier non comprende :

- Pulizia e manutenzione ordinaria e straordinaria del prodotto
- Eliminazione di inceppamenti carta e sostituzione di parti soggette ad usura (ad esempio rulli presa carta, gommini, ecc).
- Aggiornamenti firmware, nemmeno nel caso in cui l'aggiornamento firmware apporti delle migliorie del prodotto (operazione soggetta a pagamento; per informazioni dettagliate contattare KYOCERA Document Solutions Italia S.p.A.)
- Installazione e/o sostituzione di materiali di consumo o kit di manutenzione ad intervalli raccomandati dal costruttore;
- Interventi tecnici su apparecchiature prive di Numero di serie: Targhetta / etichetta manomessa o mancante.
- Danni dovuti all'utilizzo improprio del prodotto ovvero utilizzo diverso da quanto descritto nel manuale utente:
- danni causati dalla presenza di sporco e/o corpi estranei all'interno dell'apparecchiatura, danni legati a sbalzi di tensione o erronei collegamenti legati all'alimentazione, danni causati dalle condizioni ambientali: ad esempio, polvere, umidità eccessivo calore, presenza di vapori o gas ecc...
- Danni causati dal cliente ovvero manomissione, alterazione e/o adattamenti del prodotto.
- Danni causati al prodotto da terzi o ditte non autorizzati dalla Kyocera
- Danni causati al tamburo di stampa
- Volume di stampa maggiore del ciclo di lavoro mensile o massimo;
- Danni al prodotto e/o problemi qualitativi di stampa causati dall'utilizzo di materiali di consumo non originali Kyocera o dall'utilizzo di una connettività o di altri opzioni, accessori opzionali o prodotti di terzi non approvati dalla Kyocera.
- Danni al prodotto o al tamburo di stampa causati dall'utilizzo di etichette o di carta contenente adesivi.

Cessione

Il presente contratto KYO Copier può essere trasferito ad un nuovo cliente nel caso in cui:

- a) il cliente informi dettagliatamente KDIT sulla cessione e sull'eventuale nuova allocazione del prodotto;
- b) Il nuovo assegnatario accetti per iscritto i Termini e le Condizioni previste dal contratto KYO Copier e ne dia informazione a KDIT.

Il cliente si assume la responsabilità della cessione del prodotto e del presente contratto pertanto KDIT non si assume la responsabilità di diverse condizioni di garanzia e/o spese relative alla cessione.

Termini di pagamento

Il pagamento di tutti gli importi del cliente a KDIT relativo al contratto KYO Copier è dovuto secondo le condizioni presenti nella fattura di vendita.

KDIT si riserva il diritto di sospendere o di cessare il supporto KYO Copier nel caso in cui non vengano pagati gli importi relativi al servizio di assistenza KYO Copier.

Cessazione

Il supporto KYO Copier può cessare immediatamente nel caso in cui si verifichi uno dei seguenti eventi:

- a) In caso di società:
 - (i) società giuridiche: nel caso in cui una risoluzione abbia chiuso la società o se la società viene liquidata;
 - (ii) collaborazione: nel caso in cui il tribunale emetta un ordine che scioglie la collaborazione.
- b) In caso di individui:
 - (i) nel caso in cui si abbia dichiarato bancarotta o insolvenza;
 - (ii) in caso di decesso.
- c) In tutti i casi:
 - (i) in caso di mancato pagamento in caso di nomina di un liquidatore, curatore, amministratore, fiduciario o persona simile riguardo ai beni patrimoniali del cliente;
 - (ii) in caso di dichiarazione di bancarotta.

Forza maggiore

KDIT non si ritiene responsabile né integralmente né parzialmente della violazione dei nostri obblighi ai sensi di questi termini KYO Copier a causa di eventi di forza maggiore.

Sarà onere di KDIT informare il cliente nel caso in cui si verifichi un evento di forza maggiore; tale avviso conterrà i dettagli delle circostanze che sono risultate da tale evento.

Se la condizione dovuta all'evento di forza maggiore dovesse protrarsi per oltre 26 settimane, il cliente è autorizzato a rescindere qualsiasi accordo stipulato ai sensi di questi termini KYO Copier.

Prova di acquisto del supporto KYO Copier

Nel caso in cui KDIT non sia in grado di risalire al supporto KYO Copier legato all'apparecchiatura proprietà del cliente, è onere del cliente stesso fornire a KDIT la prova che ha diritto al supporto KYO Copier, presentando la ricevuta o la fattura di acquisto del prodotto insieme alla ricevuta o fattura di acquisto del supporto KYO Copier. Il numero di serie KYO Copier deve essere riportato sulla ricevuta o fattura.

Varie

Qualsiasi relazione tra KDIT ed il cliente è governata dalle leggi del paese il cui il cliente ha acquistato il supporto KYO Copier; l'applicazione della Convenzione di Vienna per i contratti riguardanti la vendita internazionale di prodotti è esclusa.

Tutte le dispute derivanti dal pacchetto di supporto KYO Copier vengono composte definitivamente dal tribunale competente per la sede delle società locale di KDIT in cui il cliente abbia il pacchetto di supporto KYO Copier, a patto che il cliente sia una società. Se il cliente è una persona fisica o un consumatore, è competente il tribunale del luogo di residenza del cliente.

La cartolina di garanzia del costruttore e la cartolina di registrazione per la garanzia del costruttore Kyocera sono documenti definiti dalla legge del paese in cui il cliente ha acquistato il supporto KYO Copier. Qualsiasi alterazione o manipolazione può rappresentare una violazione e può invalidare gli obblighi di garanzia del costruttore.

I presenti termini KYO Copier contengono tutte le clausole concordate tra le parti relativamente all'oggetto del contratto e sostituiscono qualsiasi contratto, accordo o disposizione precedente tra le parti, sia verbale sia scritta. Qualora una o più clausole dei presenti termini KYO Copier non siano valide per intero o in parte o se acquistano invalidità per intero o in parte, le altre clausole non ne vengono influenzate.

KDIT si riserva il diritto di emendare in qualsiasi momento i presenti termini KYO Copier senza preavviso. Le eventuali modifiche non sono retroattive (cioè per l'acquisto del prodotto si applicano i termini di garanzia validi al momento dell'acquisto).

Nessun'altra persona ad eccezione di una delle parti indicate nei termini KYO Copier è autorizzata a rivendicare le clausole concordate.

Note

Responsabilità per danni

La responsabilità di KDIT per i danni, indipendentemente dalla ragione giuridica, è limitata a quanto segue:

KDIT può essere ritenuta responsabile solo fino all'ammontare dei tipici danni prevedibili a momento dell'adesione al presente contratto per i danni causati da una violazione negligente degli obblighi contrattuali materiali.

La Kyocera non può essere ritenuta responsabile dei danni causati dalla violazione negligente di obblighi contrattuali immateriali o da un altro comportamento negligente.

Le limitazioni di responsabilità suddette non si applicano alla responsabilità inderogabile, in particolare alla responsabilità prevista dal codice dei consumatori italiano.

La presente clausola sulla responsabilità si applica similmente ai tecnici di assistenza autorizzati Kyocera.