

CONTRATTO DI ASSISTENZA EPSON COVERPLUS

Condizioni del contratto

1. Definizioni

Nelle presenti condizioni:

Per "Registrazione" si intende la procedura di registrazione sul sito Web del contratto Epson CoverPlus attraverso cui il Cliente, come di seguito definito, inserisce il codice di attivazione acquistato (o altrimenti ottenuto) e stipula un contratto con Epson per un particolare servizio di assistenza Epson CoverPlus sul Prodotto, come di seguito definito, ai sensi delle presenti condizioni.

Per "Periodo di Validità" si intende il periodo di tempo che ha inizio dalla data di acquisto del Prodotto da parte del primo utente finale e che prosegue per il numero di anni specificato nella Descrizione, come di seguito definita. ***Tale periodo non ha inizio dalla data di acquisto di un pacchetto Epson CoverPlus o di un codice di attivazione, né dallo spirare della validità della garanzia commerciale standard offerta da Epson per il prodotto.***

Per "Prodotto" si intende la singola stampante, scanner o altro modello hardware a marchio Epson specificato nella Descrizione, come di seguito definita, il cui numero di serie viene indicato al momento della Registrazione, oppure un altro prodotto sostitutivo fornito da Epson nell'ambito del Servizio, come di seguito definito.

Per "Servizio" si intende lo specifico servizio di assistenza Epson CoverPlus, selezionato al momento della Registrazione e indicato nell'articolo 3, che sarà fornito in relazione al Prodotto da Epson o da un partner autorizzato da Epson nel corso del Periodo di Validità.

Per "Descrizione" si intende l'indicazione delle disposizioni particolari cui è soggetto il Servizio (inclusi Periodo di Validità e tipo di Servizio).

Per "Epson" si intende la società del Gruppo Epson che ha originariamente fornito il pacchetto CoverPlus o il codice di attivazione acquistato. L'identità di questa società è indicata in fase di

Per "Cliente" si intende l'acquirente finale del Prodotto.

Per "Contratto" si intende il presente accordo avente a oggetto il Servizio e stipulato tra Epson e il Cliente attraverso la Registrazione.

2. Il Prodotto per il quale è fornito il Servizio Epson CoverPlus

Nel corso del Periodo di Validità, Epson o un partner autorizzato da Epson fornirà il Servizio al Cliente in relazione al Prodotto. Il Servizio sarà fornito esclusivamente per il Prodotto e non per altri eventuali prodotti.

3. Il Servizio fornito

Gli elementi principali del tipo e del livello di servizio relativi al Servizio oggetto del Contratto sono specificati nella Descrizione, la quale forma parte integrante ed essenziale del presente Contratto. Maggiori informazioni sul tipo e sul livello di servizio sono contenute nell'Appendice 1. Fatto salvo quanto previsto nella Descrizione, il Servizio è regolato dalle presenti condizioni.

Il Servizio, quando dovuto ai sensi del presente Contratto, consiste nella riparazione del Prodotto o nella sostituzione dello stesso, a esclusiva discrezione di Epson.
Le riparazioni saranno effettuate in modo che, a seguito delle stesse, il Prodotto offra un funzionamento soddisfacente e adeguato alla sua età e frequenza di utilizzo.

Nel caso in cui la riparazione non fosse possibile o dovesse risultare economicamente svantaggiosa per Epson, il Prodotto verrà definitivamente sostituito con altra macchina rigenerata dello stesso modello o di altro modello in commercio alla data d'acquisto del Prodotto, o anche immesso successivamente sul mercato, comunque dotata di prestazioni o caratteristiche medie di grado almeno equivalente.

In caso di sostituzione del Prodotto, il restante Periodo di Validità si applicherà al Prodotto sostitutivo.

4. Richiesta del Servizio

Per richiedere la riparazione o sostituzione del Prodotto nell'ambito del Servizio, contattare telefonicamente il numero dedicato attivo dal lunedì al venerdì con orario continuato dalle ore 9.00 alle ore 18.00 (tranne i giorni festivi e di Santo Patrono): 06/60521503.
Prima di effettuare una richiesta è necessario aver eseguito le verifiche consigliate nel sito Web del supporto di Epson, www.epson.eu/support

5. Obblighi del Cliente

Se la riparazione dovesse aver luogo mentre il Prodotto è connesso a un computer, dispositivo di archiviazione dati o altra apparecchiatura, il Cliente dovrà provvedere, prima dell'inizio della riparazione, al back-up di tutte le informazioni, i documenti, i sistemi operativi, le applicazioni, e qualunque altro tipo di dati che possano essere danneggiati durante la riparazione (congiuntamente, i "Dati"). Epson effettuerà gli interventi previsti dal Servizio solo sulla base di tali premesse.

Tale azione è mirata a garantire che, qualora fossero eliminati o corrotti elementi all'interno del sistema o dell'apparecchiatura come conseguenza diretta o indiretta della prestazione del Servizio da parte di Epson, il Cliente (e/o i proprietari e utenti del sistema o apparecchiatura) disponga delle copie necessarie per ripristinare i Dati.

6. Limiti del Servizio

Il Servizio sarà fornito solo se il Prodotto smette di funzionare in base alle sue specifiche tecniche. Il Servizio non copre:

- l'installazione del Prodotto on-site o il supporto per l'utilizzo del Prodotto;
- la manutenzione ordinaria, la pulizia, la sostituzione dei materiali di consumo (per esempio, le cartucce di inchiostro o le lampade) come descritto nel manuale utente del Prodotto;
- la calibrazione di altri prodotti che possano essere collegati al Prodotto o utilizzati insieme a esso (Epson non sarà responsabile delle prestazioni del Prodotto qualora utilizzato con altri dispositivi o software);
- la sostituzione di parti (diverse da quelle specificamente identificate nella Descrizione) che di norma necessitano di sostituzione durante la vita utile del Prodotto, o di qualunque parte che abbia raggiunto (a causa del livello di utilizzo o dell'usura) la fine della normale vita utile.

Il Servizio non sarà fornito qualora Epson dovesse ricondurre il problema a una delle seguenti cause:

- danno provocato da cause esterne;
- utilizzo non conforme alle specifiche (indicate nel materiale illustrativo che accompagna il Prodotto);
- accessori, parti o materiali di consumo di marca diversa da Epson o non approvati da Epson;
- modifiche apportate al Prodotto originariamente fornito da Epson;
- driver o altro software forniti insieme al Prodotto. La modifica o l'aggiornamento degli stessi è soggetta alla licenza fornita con il software e non rientra nell'ambito del Servizio;
- riparazione o tentata riparazione del Prodotto a opera di personale non autorizzato;
- uso incorretto, eccessivo o inappropriato del Prodotto, o utilizzo in condizioni ambientali inadatte;
- utilizzo del Prodotto con hardware o software non forniti da Epson.

7. Richieste non incluse

Il Servizio è fornito esclusivamente per il Prodotto. Se il Cliente ha richiesto la riparazione o la sostituzione di un altro prodotto (o di un prodotto il cui numero di serie sia stato alterato o rimosso), oppure se il difetto è stato descritto in modo errato e risulta, quindi, escluso dalla copertura, Epson non fornirà il Servizio e addebiterà al Cliente gli eventuali costi che la stessa dovesse avere sostenuto. Ove il Cliente non dovesse provvedere al pagamento dei costi dovuti entro 28 giorni, il presente contratto si intenderà risolto e il Prodotto cesserà di essere coperto dal Servizio.

8. Responsabilità di Epson

In caso di danno al Prodotto come diretto risultato di negligenza nella prestazione del Servizio da parte di Epson o di un partner autorizzato dalla stessa, Epson provvederà alla riparazione o alla sostituzione del Prodotto.

In caso di danno ad altro bene appartenente al Cliente come diretto risultato di negligenza da parte di Epson o di un partner autorizzato dalla stessa nella prestazione del Servizio, Epson provvederà a pagare un importo fino a un massimo di € 500,00 per la riparazione del bene o la sostituzione dello stesso con un altro bene di età, condizioni e specifiche equivalenti.

Qualora i Dati contenuti nel sistema informatico del Cliente dovessero subire un danno come diretto risultato di negligenza nella prestazione del Servizio da parte di Epson o dei partner autorizzati dalla stessa, Epson cercherà di ripristinare i Dati utilizzando i back-up effettuati dal Cliente ai sensi dell'art. 5 del presente Contratto. In alternativa, il Cliente potrà far provvedere autonomamente al ripristino dei Dati e ogni spesa a tal fine sostenuta dal Cliente, se ragionevole, verrà rimborsata da Epson. Resta inteso che Epson non si assume alcuna responsabilità per qualsiasi dato danneggiato, corrotto o cancellato dal sistema che non sia stato correttamente salvato dal Cliente tramite back-up, né per qualsiasi conseguente danno o perdita di opportunità, né per la mancata creazione da parte del Cliente dei back-up necessari ai sensi dell'art. 5 del presente Contratto.

Epson non risponde di danni indiretti, perdita d'uso del Prodotto o di altri dispositivi, né perdita di opportunità di vendita o profitti che possano essere subiti dal Cliente (derivanti o

meno dal mancato rispetto dei termini del presente Contratto o da negligenza).

Salvo il caso di dolo o colpa grave e fermo restando quanto previsto dal presente articolo, Epson non assume alcuna responsabilità per ulteriori danni comunque patiti dal Cliente in relazione alle prestazioni rese o dovute in base al Servizio.

9. Le disposizioni applicabili al Servizio

Questo documento stabilisce i termini completi del Contratto tra Epson e il Cliente. Fatte salve le disposizioni di legge inderogabili, non si applicano al presente Contratto, né sono da considerarsi impliciti, termini, condizioni o garanzie diversi da quelli elencati nel medesimo Contratto. Il Servizio che verrà prestato da Epson è quello descritto nel presente Contratto e il Cliente dovrà fare affidamento esclusivamente sulle disposizioni del presente Contratto.

In particolare: sebbene all'interno dei materiali di marketing e di altro tipo, al presente Contratto si faccia riferimento come garanzia estesa o estensione alla garanzia commerciale offerta da Epson, tale dicitura è solo una nomenclatura di convenienza e il presente Contratto e il Servizio fornito ai sensi del medesimo esistono indipendentemente da tale garanzia commerciale. Il Servizio fornito durante il Periodo di Validità è simile a quello offerto, solitamente per un periodo inferiore, dalla garanzia commerciale offerta gratuitamente da Epson. Tuttavia, il Servizio ai sensi del presente Contratto è fornito esclusivamente conformemente alle condizioni indicate nel presente Contratto e senza riferimento a qualsiasi formulazione contenuta in qualunque garanzia commerciale offerta da Epson.

10. La natura del presente Contratto

Attraverso la stipula del presente Contratto, Epson si impegna nei confronti del Cliente a prestare il Servizio, alle condizioni indicate nel presente Contratto, qualora il Prodotto smettesse di funzionare o, comunque, non funzionasse in conformità alle proprie specifiche tecniche. Con il presente Epson non accetta responsabilità per qualsiasi difetto del Prodotto al di là dell'impegno di fornire il Servizio di cui sopra. Il presente Contratto non è una polizza assicurativa, né una garanzia che il Prodotto non sarà soggetto a malfunzionamento o che continuerà a funzionare secondo le proprie specifiche tecniche. Il presente Contratto non inficia né estende i diritti del Cliente nei confronti di Epson o del venditore del Prodotto derivanti dalla garanzia commerciale Epson offerta al cliente o da altra garanzia legale per i vizi della cosa venduta.

11. Interpretazione e giurisdizione

Qualora, in forza della legge applicabile, il Cliente avesse il diritto di scegliere il foro competente, ogni controversia relativa al presente contratto sarà devoluta alla competenza esclusiva di detto foro. In tutti gli altri casi, per eventuali controversie instaurate dal Cliente sarà esclusivamente competente il foro del luogo in cui Epson ha la propria sede legale e per quelle instaurate da Epson sarà competente, in via alternativa, il foro in cui Epson ha la propria sede legale o quello in cui il Cliente ha la propria residenza o sede legale. Ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 1341 e 1342 c.c., il Cliente dichiara di avere preso attenta visione e, in particolare, di approvare specificamente le seguenti clausole: articolo 6 (Limiti del Servizio), articolo 8 (Responsabilità di Epson) e articolo 11 (Interpretazione e giurisdizione).

Appendice 1

Ulteriori informazioni sui tipi di Servizio specificati nella Descrizione

Tipi di Servizio

On-site

Un tecnico si recherà presso il luogo di utilizzo del Prodotto e lo riparerà o sostituirà (a discrezione di Epson) in base alla gravità o al tipo di malfunzionamento. Se la riparazione non risulta possibile e non sono immediatamente disponibili macchine sostitutive, una macchina sostitutiva sarà spedita entro [5] giorni lavorativi.

Se l'assistenza on-site viene richiesta prima delle ore 15:30 del giorno "n" (da lunedì a venerdì) Epson adotterà tutti gli sforzi possibili per garantire che un tecnico si rechi presso l'indirizzo in cui si trova il Prodotto prima dell'orario di chiusura commerciale (ore 17:00) del giorno lavorativo "n+2". Ai fini di questo calcolo sono utilizzati esclusivamente i giorni lavorativi, a esclusione di fine settimana e festività pubbliche. Le richieste pervenute oltre le ore 15:30 estendono le tempistiche di un giorno.

On-site/Sostituzione

Un tecnico/corriere si recherà presso l'indirizzo in cui si trova il Prodotto, fornirà il Prodotto sostitutivo e ritirerà il Prodotto difettoso. Se l'assistenza on-site viene richiesta prima delle ore 15:30 del giorno "n" (da lunedì a venerdì) Epson adotterà tutti gli sforzi possibili per garantire che un corriere/tecnico si rechi presso l'indirizzo in cui si trova il Prodotto prima dell'orario di chiusura commerciale (ore 17:00) del giorno lavorativo "n+2". Ai fini di questo calcolo sono utilizzati esclusivamente i giorni lavorativi, a esclusione di fine settimana e festività pubbliche. Le richieste pervenute oltre le ore 15:30 estendono le tempistiche di un giorno.

RTB (spedizione)

Sarà necessario spedire il prodotto a un centro di assistenza autorizzato Epson (come concordato con Epson durante la chiamata effettuata ai sensi dell'art. 4). Il Cliente ha la responsabilità di imballare il Prodotto in maniera appropriata e sosterrà i costi di spedizione al centro di assistenza. Il Prodotto sarà quindi riparato o sostituito (a discrezione di Epson) in base alla gravità o al tipo di malfunzionamento e poi rispedito al Cliente tramite corriere, a spese di Epson. Epson si impegna a spedire il prodotto riparato o sostituito entro 5 giorni lavorativi a partire dalla data di ricezione del prodotto presso il centro di riparazione.

On-center

Sarà necessario portare il Prodotto presso un centro di assistenza autorizzato Epson (come concordato con Epson durante la chiamata effettuata ai sensi dell'art. 4) che, a propria discrezione, riparerà il prodotto in tempo reale, sostituirà il prodotto oppure organizzerà la spedizione di un prodotto sostitutivo, a seconda della gravità o del tipo di guasto. Epson si impegna a spedire il prodotto sostitutivo entro 5 giorni lavorativi a partire dalla data di ricezione del prodotto presso il centro di assistenza.

Prodotto sostitutivo

I prodotti sostitutivi sono solitamente unità riparate e rigenerate da o per conto di Epson e potrebbero non essere nuovi. Ove i prodotti sostitutivi non dovessero essere nuovi, saranno comunque macchine rigenerate dello stesso modello del Prodotto sostituito o di altro modello in commercio alla data d'acquisto del Prodotto, o anche immesso successivamente sul mercato, dotate di prestazioni o caratteristiche medie di grado almeno equivalente. Epson conserverà e acquisirà la proprietà del Prodotto sostituito.