

# FABRUSTECH

## Contrato de soporte, asistencia y mantenimiento

### Distribuidor

Nombre fiscal	<input type="text"/>		
Nombre comercial	<input type="text"/>		
Persona contacto	<input type="text"/>		
Dir.	<input type="text"/>		
Email	<input type="text"/>	Telf.	<input type="text"/>
Firma	<input type="text"/>	CIF	<input type="text"/>

### Cliente

Nombre fiscal	<input type="text"/>		
Nombre comercial	<input type="text"/>		
Persona contacto	<input type="text"/>		
Local	<input type="text"/>		
Dir.	<input type="text"/>		
Email	<input type="text"/>	Telf.	<input type="text"/>
Firma	<input type="text"/>	CIF	<input type="text"/>

### Dispositivo

Modelo	<input type="text"/>	Serial	<input type="text"/>
Addons	<input type="text"/>		
Fecha instalación	<input type="text"/>		

## Contrato de soporte, asistencia y mantenimiento

### Tipo de contrato de mantenimiento y asistencia presencial



■ Servicios

[-] Actualizaciones Soft. Base

	<b>Esencial</b>	<b>Avanzado</b>	<b>Profesional</b> ¡No te pares!
Asistencia telefónica	de Lunes a Viernes de 8:30 a 21:00	de Lunes a Viernes de 8:30 a 21:00	de Lunes a Domingo de 8:30 a 24:00
Asistencia WhatsApp	de Lunes a Viernes de 8:30 a 21:00	de Lunes a Viernes de 8:30 a 21:00	de Lunes a Domingo de 8:30 a 24:00
Conexión y operación remota en dispositivo <b>PAYMEZONE</b>	de Lunes a Viernes de 8:30 a 21:00	de Lunes a Viernes de 8:30 a 21:00	de Lunes a Domingo de 8:30 a 24:00
Asistencia presencial	Siguiente día laborable Bajo demanda. Servicio de pago	Siguiente día laborable	Siguiente día natural
Limpiezas mantenimiento preventivo / año		2	2
Piezas incluidas sin coste		Billetero reciclador Monedero reciclador	Billetero reciclador Monedero reciclador
	<b>Esencial</b>	<b>Avanzado</b>	<b>Profesional</b> ¡No te pares!
Peticiones de nuevas funcionalidades (Se tienen en cuenta en futuras versiones en función de su relevancia)		vía email	vía email
Descuento actualizaciones y nuevas funcionalidades incluidas en nuevas versiones del software base	25%	100%	100%
Disponibilidad nuevas versiones del software base	15 días desde lanzamiento	5 días desde lanzamiento	inmediata desde lanzamiento
<b>Firmas</b>	<b>€325</b> anual €+30 Ext. COMPANION €+58 MOSTACHA	<b>€725</b> anual €+30 Ext. COMPANION €+58 MOSTACHA	<b>€1.025</b> anual €+30 Ext. COMPANION €+58 MOSTACHA

## Contrato de soporte, asistencia y mantenimiento

### Consideraciones

#### Para Soporte Avanzado o Profesional tras garantía o sin soporte previo a la contratación.

Al solicitar el servicio:

1. Se revisará el dispositivo para detectar componentes en mal estado.
2. En caso de encontrar problemas, se propondrá la reparación o sustitución de los mismos.
3. El cliente correrá con los gastos de la reparación o sustitución.

En caso de dudas, contactar con el servicio de atención al cliente.

#### Conceptos NO incluidos.

- Limpiezas adicionales a las incluidas en el mantenimiento preventivo, a petición del cliente.
- Daños producidos por manipulación indebida, residuos, elementos extraños, líquidos; introducción de billetes con grapas o papel Fixo, rotos, pegados, mojados o en mal estado; monedas rotas, torcidas, oxidadas.
- Roturas o daños producidos por agentes exteriores (ambientes corrosivos, fuentes de calor, temperaturas extremas, alteraciones en el fluido del suministro eléctrico, robo, maltrato).
- Desgaste por uso.
- Incidencias o soporte relativos al Software del Terminal Punto de Venta (TPV), su sistema operativo, virus, aplicaciones de terceros y, en general, cualquier dispositivo o software externo a la máquina; se comunique o no con ésta.
- Resolución de incidencias que puedan ser resueltas mediante asistencia remota.

#### Intervención y/o manipulación por parte de terceros.

Cualquier intervención o manipulación no recomendada/solicitada y supervisada por FABRUSTECH o por el distribuidor en el dispositivo PAYMEZONE o cualquiera de sus componentes dejará sin efecto la responsabilidad de FABRUSTECH y del distribuidor en lo que a reciclador de billetes y reciclador de monedas se refiere para los contratos Avanzado y Profesional. El reciclador de billetes y el reciclador de monedas quedarán excluidos del apartado "Piezas incluidas sin coste".

#### Firma y activación

La firma de este contrato implica la aceptación de las condiciones reflejadas en el mismo. Para su activación, enviar copia de todas las hojas firmadas por distribuidor y cliente a la dirección de email soporte@paymezone.com. El servicio se activará en un plazo máximo de 24 horas.

#### Firmas

## Contrato de soporte, asistencia y mantenimiento

### Cómo proceder ante una incidencia

#### Ante cualquier incidencia de su equipo PAYMEZONE:

- Tenga a mano el nº de serie de su equipo PAYMEZONE. Le será requerido con fines de identificación.
- Tanto si contacta por teléfono como por WhatsApp, o si recibe la atención técnica presencial, procure estar preparada para la asistencia en el momento acordado. Tenga las llaves disponibles, cuente con reservar el tiempo y la atención necesaria para poder atendernos. Sabemos que estará vd. muy ocupada y haremos todo lo posible para restablecer el servicio lo antes posible. Ayúdenos.
- En caso de que la atención técnica presencial no se pueda llevar a cabo por causas responsabilidad del cliente, éste acepta hacer frente al pago de los gastos que se hubieran generado para la asistencia; léase desplazamientos, 1 hora de servicio, peajes, kms recorridos y dietas si las hubiera. Estos precios se pueden consultar en la tabla de tarifa de servicios a continuación.

### Tabla de tarifa de servicios

Instalación & formación.	€180
Kms. desplazamiento.	€0,30
Peajes: según trayecto más rápido.	
Asistencia remota, max. 1 hora.	€38
Asistencia remota, max. 1 hora.	€38
Asistencia remota, posterior a 1ª hora, tramos de 30 minutos.	€14

**Distribuidor**

**Cliente**

**Firma**

**Firma**

**Fecha**

**Lugar**