

Términos y Condiciones de Suministro (Revendedores Print, Copy and Scan Control)

Versión 1.5
Actualizado el 18 de Octubre de 2024

iTS:Print·Copy·Scan 



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SUMINISTRO

Definiciones

«Proveedor» se refiere a ITS SW EU S.L.U., empresa registrada en Madrid T.45382, F.168, H.798275 y CIF B13929906, con sede en Avenida de la Albufera 319, Planta 4, Oficina 407, 28031 Madrid.

«Revendedor» o «Cliente» hace referencia a la empresa que solicita productos y servicios del Proveedor para revender a sus propios clientes, que en adelante serán referidos como «Usuario Final».

«Producto» se refiere al software («Software»), hardware, servicios de mantenimiento y/o instalación que el Proveedor suministra al Revendedor.

El Proveedor acuerda suministrar el Producto al Revendedor, y el Revendedor acuerda pagar al Proveedor por el producto en los términos que a continuación se estipulan. En los casos en los que el Revendedor deba notificar a sus clientes/Usuarios Finales alguna obligación determinada, el Revendedor se compromete a garantizar que esto se realice, y será el responsable de garantizar el cumplimiento por parte de sus Usuarios Finales. Como se estipula a continuación, los Usuarios Finales de Software también se registrarán por el contrato de licencia de usuario final del Licenciante del Software.

El Revendedor se compromete a referirse a sí mismo como un «revendedor» del Proveedor y «revendedor» del Producto, y no deberá afirmar en ningún anuncio, producto comercial, contrato ni por escrito, en línea, verbalmente en reuniones u otros medios que es el Proveedor o alguno de sus empleados o director, ni que es parte del grupo del Proveedor o una sucursal del Proveedor, ni un agente del Proveedor, ni tampoco de los licenciantes del software o proveedor para el Proveedor. En caso de duda, el Revendedor enviará sus materiales de marketing al Proveedor por adelantado para su aprobación, y así garantizar el cumplimiento de este requisito.

Garantías del hardware

1. Para todo componente de hardware suministrado, se aplicará una garantía inicial de doce meses desde la fecha de suministro o la fecha de instalación donde el Proveedor lo instale, para unidades nuevas, y tres meses para unidades renovadas, a menos que se estipule de otra forma por medio de una confirmación de pedido válida recibida por parte del Proveedor. El servicio técnico in situ de hardware solo se realizará de una forma estándar para terminales de hardware (excluyendo lectores de tarjetas USB y terminales de liberación rápida), monederos y quioscos, únicamente si el Cliente está ubicado en España (península) excluyendo islas y Ceuta y Melilla y solo se ofrecerá cuando el Proveedor haya instalado el Producto.
2. Cuando el Revendedor, Usuario Final o cualquier otra tercera parte haya instalado el Producto o el Producto haya sido comprado en términos de suministro solo, el Proveedor solo podrá garantizar que el Producto ha salido de las instalaciones del Proveedor en estado de funcionamiento, y el soporte técnico solo se proporcionará en términos de «devolución a la empresa». Al amparo de esta disposición, el Producto se enviará al Proveedor con cargo exclusivo al Revendedor, para una evaluación inicial y reparación siempre que se estime apropiado, o se aplicará nuestra tarifa estándar de gastos de desplazamiento fuera de garantía.
3. El Proveedor mantendrá los componentes de hardware del Producto (si se han suministrado) durante un período de un año tras la instalación o el suministro del Producto por parte del Proveedor. Tras el período inicial de un año, o cuando se haya comprado previamente una ampliación de la garantía, se podrá comprar una ampliación de la garantía para cubrir los siguientes doce meses, si se estima oportuno. Sin embargo, el Proveedor se reserva el derecho de no ofrecer este servicio en función de la edad del Producto, su fiabilidad y/o la disponibilidad de las piezas de recambio o de sustitución. El mantenimiento del hardware no cubre la actualización del producto para que pueda admitir nuevas monedas, billetes o dinero que pueda entrar en circulación en el territorio específico. En el caso de que se introduzcan nuevas monedas o billetes, el Proveedor podrá ir a las instalaciones para reprogramar el producto o instalar lectores para las nuevas monedas o billetes según sea preciso, o el Cliente/Revendedor podrá enviar el producto o su lector de monedas/billetes si el Proveedor así lo requiere. La reprogramación, sustitución o actualización del producto y/o de sus lectores de monedas y billetes para asumir el dinero nuevo es un servicio facturable que no se incluye en el mantenimiento del hardware.



4. El Proveedor se reserva el derecho de no ofrecer soporte al Producto, ni sustitución o reparación del Producto, cuando haya evidencias razonables de que el Producto ha sido accidental o intencionadamente dañado, o si se ha utilizado para un uso diferente al previsto.
5. En los casos en los que el Proveedor haya realizado un servicio a domicilio, a su propio coste, durante algún período aplicable de garantía, se reserva el derecho de cargar sus gastos estándar por desplazamiento fuera de garantía si hay evidencias razonables de que el Producto ha sido accidental o intencionadamente dañado, desmontado, configurado erróneamente o utilizado para un uso diferente al previsto. Todos los cargos van del Proveedor al Revendedor. El Revendedor es el responsable de garantizar la recuperación de los gastos de sus propios clientes-Usuarios Finales.
6. Tras el período inicial de doce meses, en el que el Revendedor no ha dispuesto la ampliación de la garantía, el Proveedor no se compromete a garantizar la adecuación o rendimiento de ningún equipo o sistema proporcionado ni de proporcionar servicio para el Producto suministrado.
7. Cuando los monederos, quioscos, dispensadores de tarjetas o máquinas de cambio hayan sido suministrados, el Revendedor y/o su Usuario Final son los responsables de inspeccionar y limpiar las ranuras de las monedas, billetes y tarjetas, sustituir el papel de la impresora de recibos, cuando sea el caso, así como limpiar los recibos atascados, y de cooperar con el personal del Servicio Técnico del Proveedor en relación con estos asuntos, cuando así se le pida.

Software y Servicio Técnico

8. El Servicio Técnico del Proveedor solo está disponible durante el horario de oficina del Proveedor (9:00 - 17:30 de lunes a viernes, excepto los festivos que apliquen en la ciudad de Madrid). Estos horarios serán los mismos aun que el Revendedor y/o el Usuario Final estén fuera de España, en una franja horaria diferente.
9. El Servicio Técnico (en línea y remoto) cubre las cuestiones de software relacionadas con el Producto suministrado por el Proveedor y la disposición de servicios de apoyo para ayudar al Revendedor y/o al Usuario Final a resolver cualquier cuestión técnica/de funcionamiento relacionada con el Producto. Dichos servicios de apoyo se proporcionan únicamente por teléfono, correo electrónico y acceso remoto, y los servicios de apoyo in situ se cargarán a la tarifa estándar diaria del Proveedor, como se recoge en la última lista de precios de ITS Print and Copy Control.
10. El Servicio Técnico y de Software solo cubre las características estándar del Producto suministrado. Cualquier trabajo de desarrollo a medida, incluyendo la redacción de textos, será facturable, tal y como lo es la instalación o configuración de la infraestructura de impresión/IT subyacente, y el precio se acordará tras acordar el plan de trabajo.
11. El Proveedor realizará el servicio técnico de los componentes de software del Producto (cuando se suministren), únicamente durante el período cubierto por el mantenimiento del software del Producto (conocido también como Garantía Premium de Actualización o *Premium Upgrade Assurance*). El mantenimiento del software se puede comprar para un período de hasta cinco años de una vez, y ampliar después. Cuando el mantenimiento del software haya expirado o si nunca se ha adquirido, el Proveedor no realizará el servicio técnico de los componentes de software del Producto.
12. Cuando el mantenimiento del software haya expirado o si nunca se ha adquirido, no será posible añadir elementos adicionales de software o componentes al Producto hasta que se haya restablecido el mantenimiento del software.



Tiempos de respuesta del servicio técnico

13. Crítico
«Crítico» es la categoría más seria, asignada a un incidente si se produce un apagón del sistema o si se le solicita al Cliente que abandone el acceso al sistema por un fallo mayor del sistema.
Respuesta en las siguientes 2 horas a la notificación del Cliente al Proveedor durante el horario de oficina de ITS.
14. Urgente
Los incidentes urgentes implican aquellas cuestiones que impiden al software desempeñar sus capacidades más importantes según se describen en este acuerdo.
Respuesta en las siguientes 3 horas a la notificación del Cliente al Proveedor durante el horario de oficina de ITS.
15. Rutinario
Los incidentes rutinarios son aquellos que no son críticos ni urgentes.
Respuesta en las siguientes 4 horas a la notificación del Cliente al Proveedor durante el horario de oficina de ITS.

Instalación y envío

16. Si no se acuerda otra cosa, nuestro precio de instalación cubre una visita al lugar para instalar el software suministrado y/o acoplar/reacoplar todo hardware suministrado a la nueva impresora, dispositivo multifunción o fotocopiadora. Si se nos pide que se desconecte el dispositivo de una impresora saliente, dispositivo multifunción o fotocopiadora, ya sea en la misma visita o previo a la extracción de la fotocopiadora saliente, nos reservamos el derecho de cargar algún gasto adicional.
17. El proveedor no visitará ninguna instalación sin haber recibido primero una orden de compra válida por parte del Revendedor, habiendo recibido en stock algún dispositivo de hardware requerido y habiendo recibido una descripción suficiente de los trabajos de instalación que el Usuario Final precisa.
18. El proveedor no programará ninguna instalación el mismo día en que se espere la entrega de alguna impresora, dispositivo multifunción o fotocopiadora, pues podrían producirse situaciones inesperadas relacionadas con la entrega o encargo de estos dispositivos. El proveedor se hará cargo tras haber recibido la confirmación por parte del Revendedor de que la impresora, dispositivo multifunción o fotocopiadora, y cualquier licencia de fabricación requerida, o interfaz, han llegado al lugar y se han recibido correctamente. Estaríamos agradecidos si pudiera gestionar las expectativas del Usuario Final como corresponde: por favor, no le prometa que iremos el mismo día. La satisfacción del cliente es nuestra prioridad, así que ponemos especial hincapié en este punto para evitar malos entendidos y la consiguiente decepción.
19. Le pedimos por favor que nos avise al menos con una semana de antelación posible de la fecha de entrega requerida, para así poder disponer de los recursos necesarios a tiempo. No podemos garantizar la atención a las citas en los casos en los que no se haya dado un aviso adecuado.
20. En los casos en que se requieran interfaces o licencias de fabricantes adicionales, con el fin de poner en marcha software insertado o embebido, o adjuntar equipo de control, el Revendedor es el responsable de obtener esto en nombre del Usuario Final. Estas son partes aprobadas, disponibles directamente del fabricante y el Proveedor no tiene acceso a dichos elementos. Recomendamos que estos elementos sean instalados por el Revendedor o el personal técnico formado del fabricante; sin embargo, si nos desplazamos y se nos requiere instalar algún interfaz adicional, nos reservamos el derecho de aplicar cargos adicionales. Tenga en cuenta que el Proveedor no puede garantizar su habilidad para instalar dichas interfaces o componentes de licencia.
21. Todos los precios presupuestados, a menos que se declare otra cosa, cubren una visita al lugar para completar los trabajos detallados en los presupuestos facilitados. Haremos todo lo que esté en nuestras manos para completar el trabajo en una visita; pero si realizamos un desplazamiento y no podemos completar la instalación por alguna razón ajena a nuestro control, se aplicará nuestra tarifa estándar de desplazamiento, además de un cargo adicional para regresar y completar la instalación, si así se solicita.



22. Tenga en cuenta que cuando se haya acordado y programado una fecha de instalación entre el Proveedor y el Revendedor, la falta de notificación al Proveedor por escrito, preferiblemente por correo electrónico, de la cancelación, por la razón que sea, con un mínimo de cinco días laborables previos a la fecha programada resultará en un cargo por desplazamiento fallido, a nuestra tarifa estándar de desplazamiento, o bien la suma de los gastos de viaje y alojamiento razonables, no reembolsables; aquello que sea mayor. En el resto de cancelaciones, con independencia del período de aviso proporcionado, se cubrirán los gastos de viaje y alojamiento no reembolsables en los que haya incurrido el Proveedor.
23. Tenga en cuenta que los reglamentos en materia de seguridad y salud prohíben a nuestros ingenieros subirse a escaleras para colocar cables, o realizar cualquier trabajo de perforación o alteraciones físicas en paredes, techos, tejados o impresoras. El Proveedor también tiene prohibido por razones de garantía y posibles cuestiones contractuales perforar o realizar alteraciones físicas en impresoras, dispositivos multifuncionales o fotocopiadoras. Le agradeceríamos que avisase a su Usuario Final en consecuencia, para evitar malos entendidos y que puedan realizar las disposiciones necesarias con sus departamentos de estado o grupo de gestión de instalaciones.
24. En los casos en los que se suministre hardware de control, compruebe que se disponga de un enchufe de salida de potencia por unidad en donde sea preciso, a no más de 150 cm del lugar en donde estará el equipo. También será preciso disponer de un acceso a red adicional donde se suministren lectores biométricos, quioscos o monederos.
25. Recuerde que puede que necesitemos acceder al área de menú de servicio de la impresora, dispositivo multifunción o copiadora, para llevar a cabo el trabajo. Si el dispositivo está protegido con una contraseña o código de acceso, el Revendedor o Usuario Final, a nuestra llegada, deberá desbloquearlo.
26. Toda recomendación que el Proveedor haga con respecto a la compatibilidad de impresoras, dispositivos multifunción o fotocopiadoras con software insertado o integrado, o con respecto a los interfaces/cables precisos para conectar el hardware de control, se proporciona de buena fe y se basa únicamente en la información limitada que nos proporcionan los diversos fabricantes de impresoras y copiadoras, así como en instalaciones previas. El proveedor no se responsabiliza en el caso de que algún interfaz o cable recomendado no sea adecuado para los modelos que se están suministrando o aquellos que tenga in situ el Usuario Final, o si los dispositivos no pueden trabajar con el software integrado o insertado suministrado. Le recomendamos encarecidamente que confirme la compatibilidad con el fabricante puesto que las especificaciones de impresoras, dispositivos multifunción o copiadoras están sujetas a modificaciones.
27. En caso de que el Revendedor no consiga completar la instalación de un Producto y como resultado se precise de los servicios de instalación y asesoría, el Proveedor se reserva el derecho de cargar tales servicios profesionales proporcionados.
28. A menos que se especifique otra cosa, el presupuesto no incluye gastos de portes, embalado y envío, que se añadirán a la tasa en vigor según se indique en la lista de precios actual de ITS Print and Copy Control, siempre que sea aplicable.

General

29. Nos reservamos el derecho de revisar cualquier configuración propuesta y/o costes en caso de que el Revendedor o su Usuario Final quiera cambiar el contenido del proyecto de lo especificado en algún presupuesto anteriormente proporcionado o pedido recibido. Asimismo, el Proveedor se reserva el derecho de modificar la configuración donde dichos cambios puedan beneficiar y mejorar el proyecto en su conjunto. Cuando tales cambios de configuración se realicen, el Proveedor hará todo lo posible para comunicar dichas alteraciones al Revendedor. Todas las solicitudes de cambios que el Proveedor reciba de Usuarios Finales serán confirmadas por el Revendedor pues el contrato del Proveedor es con el Revendedor, y no con el Usuario Final del Revendedor.



Política de reembolso y cancelación

30. Una vez que se haya solicitado un pedido, no hay un derecho automático a cancelarlo. El contrato para el suministro de Productos por parte del Proveedor al Revendedor es entre esas partes. El Revendedor es el único responsable por su contrato con sus clientes - Usuarios Finales.
31. El Proveedor ofrece licencias de prueba para poder evaluar el software antes de formalizar los pedidos. Así, el revendedor, reconoce que no le han garantizado, ni por escrito ni oralmente, un período de prueba o evaluación tras la realización del pedido.
32. Se podrán realizar ajustes en la licencia del software suministrado solo en los 28 días siguientes a la fecha de aceptación del pedido por parte del Proveedor, y únicamente si el licenciente del software en cuestión autoriza al Proveedor («Licenciente de Software»). El Proveedor se reserva el derecho de cargar una cuantía según se estipule en su última lista de precios para ajustar licencias, cuando dicha cuantía venga a su vez impuesta por el Licenciente del Software.
33. El Proveedor aceptará la devolución de cualquier elemento de hardware no requerido que el Proveedor habitualmente tenga en stock solo en los 28 días siguientes a la fecha de entrega por parte del Proveedor. Todo equipo devuelto debe recibirse en un estado apto para su venta, con su embalaje original intacto y con las protecciones de las pantallas, si este es el caso. En los casos en los que el Proveedor acepte un elemento devuelto, se expedirá una nota de crédito menos un 20% de cargo de reposición.
34. El Proveedor no aceptará la devolución de ningún elemento del que no guarde stock, que haya sido adquirido por el Proveedor especialmente para un pedido determinado, ni aceptará la cancelación de un pedido en el que el Proveedor ya haya conseguido un producto que no tenga en stock.
35. El Proveedor no aceptará la devolución de ningún elemento fabricado a medida, entre los que se incluyen, pero sin limitarse a, quioscos o tarjetas impresas a medida, ni aceptará la cancelación de un pedido en el que la producción de un elemento fabricado a medida ya haya comenzado, a menos que se trate de Productos defectuosos y así lo disponga la legislación.
36. Cuando se devuelva al Proveedor algún elemento de hardware, el Revendedor será el único responsable por los gastos de envío o servicios postales de dicha devolución.

Pago

37. Nuestros cargos serán los establecidos en la última lista de precios, que se expide como mínimo dos veces al año, normalmente en enero y julio de cada año. Todos los pagos se realizarán por adelantado a menos que se hayan acordado disposiciones para el crédito.
38. Cuando el Proveedor no haya establecido una cuenta de crédito para el Revendedor, solicitaremos el pago por adelantado antes de procesar ningún pedido. Emita una orden de compra formal, y le enviaremos una factura proforma para que pueda realizar el pago. Será preciso añadir algún tiempo de elaboración para cubrir esto.
39. En los casos en los que el Proveedor haya otorgado una cuenta de crédito al Revendedor, el pago se realizará en el plazo estricto de 30 días desde la emisión de la factura apropiada por parte del Proveedor.

Para quienes deseen solicitar una cuenta de crédito, al final de este documento se recoge un formulario de solicitud de crédito.



Título, derechos de propiedad intelectual y responsabilidad

40. Todo el Software suministrado está protegido por leyes internacionales de derechos de autor y otros derechos de propiedad intelectual. El propietario de estos derechos es el Licenciante de software correspondiente. Todos los nombres y logotipos de productos y empresas contenidos en el Software son marcas comerciales, marcas de servicio o nombres comerciales de sus respectivos propietarios, incluidos nosotros. El Revendedor no registrará el nombre del Proveedor o los nombres de sus licenciantes o nombres de productos como marca registrada, nombre de dominio o nombres de compañías limitadas ni nombres similares. No debe eliminar ningún derecho de autor u otro aviso sobre el Software ni utilizarlo de otra manera que no sea estrictamente según lo dispuesto en cualquier EULA del Licenciante de Software relevante y estos términos. También se aplican todas las restricciones de dicho EULA. Si el Proveedor realiza un desarrollo personalizado u otro trabajo, software o documentos a medida, o de lo contrario, el Proveedor conserva la propiedad de todos los derechos de propiedad intelectual sobre dichos trabajos que luego pasan a formar parte del "Software" y el Revendedor (y cualquier Usuario final) tiene licencia para utilizar dichas obras de forma no exclusiva e intransferible sin derecho a sub-licenciar ni comercializar / explotar dichas obras.
41. Aunque buscamos asegurarnos de que el Producto suministrado sea de calidad satisfactoria, limitamos nuestra responsabilidad en la mayor medida permitida por la ley aplicable al precio que paga por el Producto y su uso está sujeto a estos términos además de cualquier EULA aplicable que también se incorpora a este acuerdo entre usted y nosotros. También excluimos la responsabilidad por todas las pérdidas emergentes, lucro cesante, ingresos, fondo de comercio, reputación comercial y otras pérdidas similares. Sin embargo, nada en estos términos excluye nuestra responsabilidad por muerte o lesiones personales causadas por nuestra negligencia o por fraude.
42. La titularidad de cualquier otro bien suministrado como hardware y cualquier parte del mismo seguirá siendo propiedad del Proveedor hasta el momento en que el Proveedor haya recibido la totalidad del pago. El revendedor se obliga a dejar entrar al personal del proveedor en sus instalaciones en todo momento para recuperar el producto que no haya sido abonado.

Términos, no cancelación, legislación y jurisdicción

43. Ud. realizará sus pedidos con nosotros con arreglo a las disposiciones establecidas en este acuerdo. Cuando nosotros hayamos aceptado un pedido, este no se podrá cancelar. Las disposiciones aquí establecidas se rigen por la legislación española y el revendedor acepta que cualquier disputa se resolverá en los juzgados y tribunales españoles, en concreto en los juzgados de Madrid.

Confidencialidad y protección de datos

44. El código fuente del software es información confidencial de los Licenciantes del Software y el Revendedor no (y se asegurará de que sus Usuarios Finales tampoco) manipulará la ingeniería ni descompilará el software a menos que la legislación aplicable lo permita. Toda la información confidencial sobre el Producto, el Proveedor y su negocio, cualquier oferta con precios y cualquier otro contenido incluido condiciones especiales y cualquier otra información sobre clientes y licenciantes/proveedores que no sea de dominio público se considerará información confidencial y el Revendedor la mantendrá como confidencial, además de procurar que sus Usuarios Finales también la traten como confidencial. Además, esta información solo se podrá utilizar si es necesaria para utilizar los Productos, tal y como contempla este acuerdo. En particular y sin ninguna limitación se compromete a no proporcionar dicha información confidencial, incluidos precios y cotizaciones a nuestros competidores y/o cualquier tercera parte. Durante la vigencia de este acuerdo y durante los 6 meses posteriores a su finalización, usted se compromete a no aceptar suministros del Software de nuestros proveedores, competidores o sus proveedores.

El Revendedor debe asegurarse de tener el consentimiento pleno o los derechos necesarios para traspasar información personal sobre Usuarios Finales o su plantilla, así como información confidencial sobre los Usuarios Finales (en conjunto, «Datos Confidenciales») antes de traspasarla al Proveedor al amparo de algún contrato entre el Revendedor y el Usuario Final, y al amparo de la legislación sobre confidencialidad/secretos comerciales y protección de datos del Reino Unido y la UE, así como de las enmiendas que dicha legislación pueda ir sufriendo en el futuro. En especial, pero sin limitarse a ello, al firmar este acuerdo el Revendedor



permite al Proveedor sacar los Datos Confidenciales fuera del Reino Unido y de la UE/EEE, según se vaya constituyendo, y debe asegurarse de obtener este permiso de los clientes-Usuarios Finales del Revendedor. En la práctica, se trata de una cantidad razonable de datos personales identificables sobre el Revendedor y sus Usuarios Finales para permitir al Proveedor procesar los pedidos del Revendedor y proporcionar soporte. Puede que le pidamos que nos muestre los consentimientos que haya obtenido de sus Usuarios Finales, y debería guardar copias de estos documentos para referencia futura.

El proveedor está registrado en la autoridad nacional del Reino Unido para la protección de los datos personales (*UK Information Commissioner's Office, ICO*) con el registro de protección de datos número A8251592.

Aceptación

45. La presentación de una orden de compra y/o el pago indican la aceptación de todos los términos y condiciones establecidos en este documento.

