

Servicio de Reemplazo de Dispositivos de Pago (TRS)

1. Alcance del Servicio de Reemplazo de Dispositivos de Pago

El Servicio de Reemplazo de Dispositivos de Pago (“Servicio de Reemplazo”) ofrece al Comerciante el derecho a reemplazar Dispositivos de Pago defectuosos (excluyendo accesorios) por un dispositivo reacondicionado del mismo modelo en las siguientes situaciones:

- Como resultado de un defecto de hardware en el que el Dispositivo de Pago no pueda usarse para realizar transacciones de pago de tarjeta a través de Ágora Payments.
- Si el Dispositivo de Pago no opera conforme a la guía y documentación proporcionada por la pasarela de pago.
- Los Dispositivos de Pago no serán elegibles para los Servicios de Reemplazo en los siguientes casos: (i) han alcanzado su fecha de fin de vida útil (“EOL”), (ii) ya no cumplen con la normativa PCI PTS.

2. Tarifas del Servicio de Reemplazo de Dispositivos de Pago

Si el Comerciante adquiere el Servicio de Reemplazo, se aplicarán las siguientes condiciones:

- El Servicio de Reemplazo estará incluido para todos los Dispositivos de Pago proporcionados al Comerciante.
- En el caso de venta del dispositivo, según acordado por contrato, se facturará mensualmente. Para los terminales en concepto de alquiler mensual, la cuota incluye el servicio TRS.

3. Plazo y Terminación del Servicio de Reemplazo de Dispositivos de Pago

El Servicio de Reemplazo se mantendrá vigente de forma indefinida para los Dispositivos de Pago del Comerciante, a menos que sea terminado por el este o IGT Microelectronics S.L., de acuerdo con esta Cláusula (3).

- En el caso de la venta del dispositivo, el Comerciante podrá terminar el servicio de Reemplazo al final de cualquier mes, dando al menos una semana de aviso previo a IGT Microelectronics S.L. Si el Comerciante desea terminar el Servicio de Reemplazo solo para un modelo específico, IGT Microelectronics S.L., intentará encontrar una solución adecuada con el comerciante. No se reembolsarán las tarifas pagadas por el Servicio de Reemplazo tras la terminación del Contrato o en caso de pérdida o destrucción de un Dispositivo de Pago. Tras la finalización del Servicio de Reemplazo, el Comerciante ya no podrá reactivar el servicio de reemplazo de IGT Microelectronics S.L., y solo podrá reemplazar los Dispositivos de Pago defectuosos comprando nuevos Dispositivos de Pago.
- IGT Microelectronics S.L. podrá dejar de soportar el Servicio de Reemplazo de un modelo específico de Dispositivo de Pago, avisando al Comerciante con al menos seis meses de antelación desde la finalización del Servicio de Reemplazo para el modelo relevante de Dispositivos de Pago.

Si la fecha de fin del servicio para un modelo de Dispositivo de Pago es inferior a tres años desde la compra de un Dispositivo de Pago individual (sin indicación expresa), IGT se compromete a compensar al Comerciante (dentro de un mes a partir del aviso de la fecha EOL anticipada), reembolsando una cantidad equivalente al 50% del total de las tarifas del Servicio de Reemplazo pagadas por ese Dispositivo de Pago individual en la siguiente factura. Después de la notificación de la fecha de finalización anticipada, el Comerciante puede (a su entera discreción) optar por: (i) continuar con el Servicio de Reemplazo para el modelo relevante al precio acordado en el Contrato, o (ii) terminar el Servicio de Reemplazo para el modelo relevante de acuerdo con esta cláusula.

4. Proceso de Reemplazo de Dispositivos de Pago

Para solicitar un reemplazo bajo el Servicio de Reemplazo, el Comerciante deberá completar el formulario disponible en www.igt.es antes de que expire el plazo.

- Una vez recibida la solicitud con todos los datos requeridos, IGT Microelectronics S.L. intentará procesar al transportista un reemplazo del mismo modelo o de un modelo equivalente que ofrezca al menos el mismo nivel de funcionalidad en un plazo de un día hábil, si la solicitud se recibe antes de las 13:00h. Para solicitudes de reemplazo de gran volumen de dispositivos de pago, el proceso puede ser más prolongado.
- El envío con el Dispositivo de Pago de reemplazo, incluirá instrucciones de devolución (para devolución a cargo de IGT Microelectronics S.L.) para el Dispositivo de Pago defectuoso. El comerciante deberá devolverlo en un plazo de dos semanas. Si no realiza la devolución dentro de ese periodo, se cobrará el costo del dispositivo de reemplazo al comerciante.

5. Defectos y exclusiones

IGT Microelectronics S.L. examinará el dispositivo defectuoso para determinar la causa del defecto reportado. Si se confirma el defecto y está cubierto por el Servicio de Reemplazo, no se aplicarán costos adicionales al Comerciante. Se cobrarán cargos adicionales si:

- El defecto no está cubierto por el servicio, en cuyo caso el Comerciante deberá asumir los costos de reparación.
- No se puede confirmar el defecto del Dispositivo de Pago, en cuyo caso se le cobrará el costo de investigación al comerciante, no superior al 50% del precio de la lista estándar del Dispositivo de Pago en ese momento.

Los defectos fuera del alcance incluyen:

- Cambios, reparaciones, modificaciones o enmiendas al Dispositivo de Pago por partes distintas a IGT Microelectronics S.L. (o cualquier intento de hacerlo).
- Uso de Dispositivos de Pago con consumibles, accesorios o dispositivos incorrectos no proporcionados y/o previamente aprobados por IGT

Microelectronics S.L.

- Exposición a condiciones externas indebidas (por ejemplo, contacto con agua, temperatura fuera de las condiciones de las condiciones de operación, oxidación, caída del dispositivo).
- Uso inadecuado y/o contrario a las instrucciones de operación de IGT Microelectronics S.L. para el Dispositivo de Pago.
- Defectos de suministro de energía causados por el uso del Dispositivo de Pago con un voltaje incorrecto y/o después de una carga incorrecta.
- Partes faltantes no devueltas por el Comerciante o plásticos dañados.
- Problemas que el Comerciante podría haber resuelto actualizando o habilitado las actualizaciones del software del Dispositivo de Pago.
- Fallos de la batería del Dispositivo de Pago por uso inadecuado por parte del Comerciante.

6.Garantía de Hardware:

Si el comerciante ha terminado o no ha adquirido el Servicio de Reemplazo, se aplicará un periodo de garantía de cuatro meses para los Dispositivos de Pago y accesorios comprados por el Comerciante, comenzando desde la fecha de envío del hardware. Para reclamar bajo esta garantía de hardware, el Comerciante debe completar un formulario de reclamación de garantía y devolver el Dispositivo de Pago defectuoso a IGT Microelectronics S.L., quien evaluará el problema y decidirá si repara o reemplaza el dispositivo (si está cubierto por la garantía de hardware). IGT Microelectronics S.L. se reserva el derecho de reemplazar el Dispositivo de Pago con un dispositivo reacondicionado. Las reclamaciones de garantía realizadas después de la expiración del periodo de cuatro meses, y los defectos causados por las exclusiones mencionadas, no están cubiertas.