

Condiciones Suplementarias para Fujitsu Support Packs

Adicionales a las Condiciones contractuales para servicios de asistencia hardware y Software de Fujitsu Technology Solutions

1 El tipo y alcance del Fujitsu Support Pack adquirido está identificado por el documento de compra original / albarán de entrega emitido por Fujitsu o el socio comercial de Fujitsu así como por los detalles de la confirmación de la activación del Support Pack emitido por Fujitsu. En el caso de existir diferencias en los detalles del documento de compra original y la confirmación de Fujitsu de la activación del Support Pack, el cliente deberá contactar de forma inmediata con la persona de Fujitsu nombrada en los documentos.

2 El prerequisite básico obligatorio para un cliente de reclamar la entrega de un servicio de Fujitsu en base a un Fujitsu Support Pack es la activación previa del Support Pack con el fin de vincular la asignación del pack a un producto contratado.

Importante: Como regla general la reclamación de un servicio bajo el contrato de Support Pack no cubre las incidencias ocurridas en las primeras 48 horas tras la activación requerida en Fujitsu.

En caso de pérdida de un certificado (incluyendo la clave de activación), el cliente no tendrá derecho a su reemplazo.

3 Al realizar la compra del Support Pack (o estrechamente unido a esta) el cliente recibirá un certificado del Support Pack, que contiene la clave de activación y en el cual se describen los detalles del proceso de activación. Si el cliente no está de acuerdo en las condiciones de activación, el cliente tiene derecho a cancelar la compra del Support Pack dentro de los 14 días siguientes a la compra (fecha del documento de compra / albarán de entrega). La activación del Support Pack a través del procedimiento de registro de Fujitsu tiene que realizarse dentro de los 30 días siguientes a la compra del Support Pack por parte del cliente.

En caso de pérdida del Certificado (incluida la clave de activación), el cliente no tendrá derecho a su reemplazo.

4 Los Support Packs solo pueden ser adquiridos y utilizados para productos nuevos. Esto significa que en el momento de la activación del Support Pack, el producto específico seleccionado con derecho al servicio no debe ser más antiguo de 120 días (fecha de compra de acuerdo al documento de compra / albarán de entrega del cliente final). La activación del Support Pack en un momento posterior es posible únicamente si el cliente es capaz de demostrar a Fujitsu sin duda razonable que el Support Pack específico ha sido asignado al producto específico desde el principio. La responsabilidad de la prueba a este respecto residirá únicamente en el cliente.

5 En la activación del Support Pack, el derecho al servicio derivado del Support Pack se asigna al ID y número de serie especificado por el cliente durante la activación. El Fujitsu Support

Pack no puede ser desde ese momento transferido a ningún otro producto hardware o software.

6 El beneficiario del servicio está obligado durante la activación a seleccionar y especificar la ubicación del producto con derecho al servicio. La ubicación seleccionada tiene que encontrarse en el mismo país en que el Support Pack fue adquirido inicialmente a Fujitsu. El correspondiente derecho al servicio para el producto contratado comenzará 14 días tras la activación o alternativamente la recepción en Fujitsu de la notificación de un cambio de ubicación.

7 Como excepción a la sección 6, ciertos Support Packs con niveles de servicio seleccionados pueden ser trasladados, registrados y activados por el cliente en un país diferente al de su compra original. La lista de los niveles de servicio y países donde es posible dicho registro alternativo se encuentra disponible en la dirección siguiente:

<http://www.fujitsu.com/fts/support-local-terms> (section B)

Tenga en cuenta que en estos países pueden ser de aplicación tiempos de servicio diferentes y limitaciones geográficas. Por ello, previo a la compra, registro y activación de los servicios de soporte en dichos países es recomendable verificar siempre las capacidades de servicios de producto locales en:

<http://www.fujitsu.com/fts/support-local-terms> (section A).

8 Los Support Packs que incluyen elementos de servicio proactivos requieren un proceso adicional de "ready-to-service". Este incluye la configuración y acuerdo sobre el acceso remoto entre el cliente y Fujitsu así como la definición y documentación del plan temporal para la provisión de servicios proactivos.