



## Datos de Contacto

---

**Persona de Contacto:**

**NIF:**

**Nombre o razón social:**

**Nombre comercial:**

**Dirección:**

**Código postal:**

**Localidad:**

**Provincia:**

**Teléfono:**

**Fax:**

**E-mail:**

## Información para el Contrato de Asistencia

---

**Edición del Software:** **Ágora Restauración**  
**Ágora Retail**

**Fecha de Compra:**

**Lugar de la Compra:**

**Nº de Factura/Ticket:**

**Nº de Licencia:**

---

## Contrato de Asistencia de Ágora

- Objeto del contrato: El presente contrato suscrito entre IGT y el CLIENTE, permite a este último disfrutar de asistencia técnica de acuerdo a las siguientes cláusulas.
- Servicio contratado: Los incluidos en la etiqueta identificativa.
- Prestaciones contratadas:
  - Soporte telefónico: El CAU (Centro de Atención al Usuario ) de IGT suministrará asistencia técnica al CLIENTE en aquellas incidencias que no puedan ser resueltas por sus propios medios.
  - Asistencia remota: El CAU de IGT accederá de forma telemática a los equipos cubiertos por el presente contrato a fin de subsanar la incidencia.
- Teléfono de contacto: IGT Microelectronics CAU: 91 534 28 79.
- Condiciones de los Servicios: Los servicios contratados se prestarán según el horario laboral del CAU de IGT. El departamento de soporte de IGT atenderá las incidencias del CLIENTE con la mayor brevedad posible. Si alguna incidencia no pudiera ser resuelta por este departamento, la escalará a un nivel superior. El cliente debe asegurar la disponibilidad de los accesos remotos a las aplicaciones cubiertas por el presente contrato a fin de poder solicitar a IGT la prestación del servicio contratado.
- Operativa: Para poder disfrutar de los servicios del contrato de asistencia, el usuario deberá activar el mismo contactando telefónicamente con el CAU de IGT. El contrato de asistencia tiene un plazo de activación de tres meses desde la salida del producto de los almacenes de IGT, pasados los cuales queda fuera de vigencia. Las incidencias serán comunicadas por vía telefónica al CAU de IGT.
- Exclusiones: Quedan excluidas del presente contrato los aspectos siguientes:
  - Incidencias generadas por aplicaciones o componentes ajenos al servicio contratado.
  - Incidencias, reparaciones o mantenimiento del hardware.
- Duración del Contrato y Renovación: El presente acuerdo tiene una vigencia de un año a partir de la fecha de activación, renovándose automáticamente salvo que cualquiera de las partes exprese su intención de no hacerlo, comunicándolo a la otra parte por escrito. Con cada renovación se incrementará el coste del presente contrato en función de la variación del IPC.