

Condizioni di Assistenza e Garanzia

Sommario

1. GENERALITÀ.....	2
2. DEFINIZIONI.....	2
3. GARANZIA.....	2
<i>a. Limiti della Garanzia:</i>	<i>2</i>
<i>b. Decadenza degli obblighi di assistenza in Garanzia</i>	<i>2</i>
<i>c. Garanzia sui Sistemi prodotti da Terzi.....</i>	<i>2</i>
4. SERVIZIO ASSISTENZA	3
<i>a. Interventi</i>	<i>3</i>
<i>b. Sostituzione</i>	<i>3</i>
<i>c. Obblighi</i>	<i>3</i>
<i>d. Note al supporto</i>	<i>3</i>
<i>e. Nuovi Rilasci.....</i>	<i>3</i>
<i>f. Accesso al Servizio di Assistenza</i>	<i>3</i>
<i>g. Orario del Servizio di Assistenza.....</i>	<i>4</i>
5. MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA.....	4
<i>a. Tempi di risposta.....</i>	<i>4</i>
<i>b. Obblighi del Cliente</i>	<i>4</i>
<i>c. Precedenze nel servizio</i>	<i>4</i>
<i>d. Verbalizzazione dell'Attività di Assistenza</i>	<i>4</i>
<i>e. Prestazioni Gratuite o Addebitabili</i>	<i>4</i>
<i>f. Tariffe Applicabili.....</i>	<i>4</i>
<i>g. Modalità di pagamento</i>	<i>5</i>
<i>h. Responsabilità.....</i>	<i>5</i>
<i>i. Inadempimenti.....</i>	<i>5</i>
6. CONTRATTO DI ASSISTENZA.....	5

1. GENERALITÀ

Queste condizioni, di seguito denominate “**Condizioni di Assistenza e Garanzia**” regolano i rapporti relativi alla fase successiva alla vendita o cessione di prodotti, successiva garanzia ed assistenza dei prodotti o sistemi acquistati dal Cliente, all’attività di collaudo ed installazione operata direttamente dal Cliente o indirettamente da Generale Sistemi srl di seguito denominata “**GS**”. Il presente documento è parte integrante e non scindibile dal documento - **130612 Condizioni Generali di Vendita e Consegna** anche denominato “**Condizioni Generali**” e relativo listino dei costi in corso di validità denominato **Listino Servizi**.

2. DEFINIZIONI

Servizio di Assistenza: attività dei tecnici di GS, necessaria a fornire supporto nei casi non previsti dai manuali, riparare eventuali guasti od ovviare al malfunzionamento. Il servizio è offerto ai sistemi coperti da Garanzia, a quelli regolati da apposito Contratto di Assistenza o su richiesta seguita da necessari accordi commerciali.

Contratto di Assistenza: contratto stipulato fra Cliente e GS che ha per oggetto l'abbonamento annuale tramite Canone al Servizio di supporto ai prodotti o sistemi.

Periodi di garanzia: periodo entro il quale il prodotto viene assistito secondo le specifiche qui descritte ed eventualmente ai costi previsti nel *Listino Servizi* se non diversamente descritto da Contratto di Assistenza stipulato ad hoc. Tutti i prodotti GS offrono un periodo di garanzia.

Prodotti Generale Sistemi: Prodotti o Sistemi con il marchio Generale Sistemi.

Prodotti o Sistemi di terzi: Prodotti o Sistemi di terzi che vengono venduti ed eventualmente installati da GS.

Funzionalità principale: La capacità del sistema di fornire il servizio per cui è stato progettato, che può essere condizionato o limitato da fattori esterni non dipendenti da GS, come ad esempio conflitti e condizionamenti da parte di altri dispositivi o software, modifiche di processo dei dispositivi e delle informazioni che possono limitare il buon funzionamento del sistema, uso improprio, limiti tecnologici, condizioni ambientali (vedi *Condizioni Generali*)

3. GARANZIA

GS garantisce che i sistemi di propria produzione sono stati:

Attentamente progettati, omologati nelle modalità previste dalle normative ed attentamente collaudati e Verificati nella loro funzionalità *principale* nei casi normali; non può invece garantire la funzionalità di tutte le opzioni e comandi in ogni situazione operativa. I conflitti con altri software, dispositivi o schede montate nell'ambiente operativo del Cliente, non rientrano nella Garanzia.

a. Limiti della Garanzia:

Le regolari condizioni di garanzia non si applicano nei casi di:

- Uso improprio, manomissioni ed ogni altro uso non previsto.
- Collaudo ed installazione del Cliente svolte secondo procedure non concordate e/o non conformi al prodotto, modifiche apportate successivamente al collaudo
- Durata del periodo di garanzia. Dove non specificato in forma scritta o previsto dalla normativa vigente la durata massima della garanzia è di 12 (dodici) mesi esente da vizi materiali e/o difetto di fabbricazione. Tale periodo decorre dalla data di consegna di ogni singola unità al Cliente
- La garanzia di GS non si estende ai prodotti che risultino difettosi e/o danneggiati da parte di imperizia, naturale logoramento o negligenza, manomessi, danneggiati accidentalmente o riparati da terzi in modo non conforme alle specifiche tecniche. Gli interventi di assistenza correttiva non comprenderanno i guasti verificatisi per cause diverse dal normale uso, o per uso improprio dei prodotti. Sono inoltre esclusi dall'intervento di garanzia la sostituzione dei prodotti danneggiati da atti vandalici, eventi atmosferici, eventi naturali o sociopolitici in genere ed ogni altra azione non legata a quanto sopra specificato.
- L'intervento da parte di GS per garanzia resta subordinato all'osservanza delle condizioni di pagamento da parte del Cliente mentre suddetti lavori di sostituzione o riparazione sono eseguiti nella sede di GS o di Terzi o in loco dal Cliente a discrezione di GS.
- Eventuali parti sostituite sono e resteranno di proprietà di GS mentre le necessarie spese di trasporto saranno comunque a carico del Cliente.

b. Decadenza degli obblighi di assistenza in Garanzia

L'obbligo di ottemperare alle disposizioni di Garanzia da parte di GS decade inoltre se:

- Il Cliente collauda, testa, modifica o ripara l'hardware oppure fa svolgere una o più di queste attività da terze parti non autorizzate da GS;
- Il Cliente utilizza il prodotto per scopi diversi da quelli normalmente previsti e/o lo espone a condizioni diverse da quelle di normale utilizzo;
- Il Cliente utilizza o mantiene quanto fornito in modo sbagliato, negligente o improprio;
- Il numero di serie originale presente è stato rimosso, danneggiato o illeggibile.

c. Garanzia sui Sistemi prodotti da Terzi

GS garantisce che eventuali sistemi prodotti da terzi e venduti e/o installati da GS, sono stati scelti con riguardo allo stato dell'arte della tecnologia e solo fra quelli più efficienti ed affidabili.

Per questi prodotti, valgono esclusivamente le condizioni di garanzia previste dai produttori, GS si impegna comunque ad intervenire per ristabilire eventuali malfunzionamenti, entro i limiti di garanzia.

4. SERVIZIO ASSISTENZA

GS garantisce che il *Servizio di Assistenza* viene effettuato da personale tecnico di elevato livello di specializzazione, nel caso di personale esterno, questo viene supportato da personale interno a GS.

a. Interventi

L'intervento sia remoto che sul posto, debitamente concordato, dà luogo alla riparazione del dispositivo compresa la sostituzione dei ricambi eventualmente necessari, se questa è possibile in breve tempo nel luogo di installazione.

b. Sostituzione

In caso contrario, e se possibile, il dispositivo può essere temporaneamente sostituito con altro analogo, in modo da permettere al Cliente la continuità del servizio a seguito di accordi dedicati (servizio non compreso in garanzia). In caso di identificazione del guasto su componenti non disponibili si procede a programmare la sola riparazione e/o sostituzione necessaria.

c. Obblighi

Se l'hardware è rappresentato da parti inserite o collegate alle macchine del Cliente, il Cliente stesso ha l'obbligo di far presenziare all'intervento un tecnico responsabile delle macchine, munito dei relativi manuali in dotazione alle macchine stesse. In mancanza di questi requisiti, il personale GS può riservarsi di non svolgere le attività richieste. I costi dell'intervento saranno comunque addebitati al Cliente.

d. Note al supporto

Sono escluse dall'impegno di assistenza telefonica e assistenza nel luogo dell'installazione gratuite, anche per prodotti e sistemi coperti da garanzia gli interventi richiesti:

- Per aiutare il personale inesperto del Cliente. Il personale del Cliente dovrebbe essere tecnicamente in grado di gestire e regolare l'ambiente: questo è richiesto dai prerequisiti di installazione.
- Per ovviare ad eventuali fermi o malfunzionamenti derivanti da negligenze del personale del Cliente (ad esempio: cancellazione di archivi, utilizzo improprio dei dispositivi o dei programmi, regolazione errata dei sistemi da parte di personale inesperto).
- A seguito di lavori di personalizzazione o regolazione sulle procedure installate.
- A seguito di modifica di file o di parametri di funzionamento.
- Per la soluzione di conflitti con altri programmi, schede o dispositivi installati sulle macchine del Cliente

In questi casi il Cliente è tenuto al pagamento dell'intervento e dei relativi costi.

e. Nuovi Rilasci

GS si impegna a distribuire per i prodotti coperti da Contratto di Assistenza i nuovi rilasci dei software prodotti. I nuovi rilasci possono essere ottenuti in via gratuita per la parte che riguarda solo le opzioni di sistema ordinate ed installate (le eventuali opzioni aggiunte devono essere invece ordinate, se il Cliente ne desidera l'installazione). L'installazione degli aggiornamenti è a carico del Cliente, che può comunque chiedere che sia effettuata da parte di GS, dietro il riconoscimento dei relativi costi.

Nessun aggiornamento gratuito è invece previsto per il software prodotto da terzi, anche se installato da GS.

f. Accesso al Servizio di Assistenza

L'adempimento di qualsiasi attività attinente la Garanzia o il servizio di assistenza può essere richiesta solo dal titolare dell'ordine evaso da GS e riportato nel *Contratto di Assistenza*. Seconde o terze parti non sono titolari della garanzia e delle autorizzazioni a richiedere attività concordate nel contratto di assistenza e si devono rivolgere all'ente / società / persona da cui hanno acquistato il prodotto oggetto della riparazione.

L'accesso al *Servizio di Assistenza* si ottiene inviando una comunicazione scritta a GS, contenente l'indicazione precisa e dettagliata attraverso modulo RMA di:

- Sistema Installato (Descrizione, Data di Installazione, esatta Ubicazione, riferimenti a DDT e/o fatture e/o codice prodotto, n° del Contratto di Assistenza se presente).
- Ambiente operativo Host se presente: esempio (PC , Server NT, LAN ecc..)
- Tipo di guasto, con indicazione dell'eventuale codice di errore software o segnale hardware.
- Circostanza nella quale si è verificato il guasto (cosa stava facendo l'utente od il sistema quando si è verificato l'errore).
- Frequenza dell'errore (casuale, fisso, frequenza xx su yy).
- Traccia diagnostica (se prevista).
- Riferimenti della persona da contattare (nome Azienda, nome persona, telefono, fax, email).

Il Cliente è informato che le eventuali comunicazioni solo verbali, telefoniche o con ogni altro programma di messaggistica differenti da fax o email o lettere possono non essere prese in considerazione o comunque non fanno fede per eventuali reclami su attività da svolgere.

g. Orario del Servizio di Assistenza

Il *Servizio di Assistenza* è attivo tutti i giorni feriali dalle ore 9 alle 13 e dalle 14,30 alle 18,30. Se l'intervento in corso non è terminato allo scadere dell'orario, il personale GS può, d'accordo con il Cliente, proseguire il lavoro fino alla sua conclusione. Sono esclusi da questo periodo le ferie estive ed invernali e le altre festività nazionali. Per festività locali e ponti, comunque per chiusure inferiori ai 3 giorni lavorativi GS si riserva di non comunicare al Cliente tale periodo di chiusura. Esigenze particolari (ad esempio disponibilità per un orario più esteso od anche per i giorni festivi) possono essere soddisfatte con accordi scritti personalizzati.

5. MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA

A seguito di richiesta tramite le modalità sopradette il *Servizio di Assistenza* prende contatto con il Cliente:

Inviando una comunicazione che illustra le modalità di correzione, oppure telefonicamente per convenire prove od interventi. L'intervento, secondo i casi ed a discrezione di GS, può essere effettuato:

- In via telefonica, con la collaborazione del personale del Cliente
- In via telematica (teleassistenza)
- Scaricando la correzione da apposito sito Internet (previo ricevimento del messaggio scritto di autorizzazione e delle modalità di applicazione)
- Con la presenza di personale di Assistenza di GS o autorizzato a discrezione da GS sul luogo dell'installazione. L'installazione della correzione è a carico del Cliente, ma può essere eseguita dal personale GS su richiesta.

a. Tempi di risposta

GS garantisce i tempi massimi di presa in carico indicati di seguito per l'attivazione dei servizi di assistenza post vendita.

- 3giorni lavorativi per risposta dalla comunicazione di accesso al servizio per i sistemi coperti da *Contratto di Assistenza* standard
- 5 giorni lavorativi per risposta dalla comunicazione di accesso al servizio per sistemi\prodotti in *Garanzia*

Differenti termini possono essere definiti in forma scritta a seguito di accordi specifici.

b. Obblighi del Cliente

E' obbligo del Cliente:

- Fornire ai Tecnici GS ogni informazione necessaria a facilitare la diagnosi del guasto.
- Far presenziare all'intervento personale tecnico con una preparazione sufficiente e dove necessario certificata per operare su installazioni, i sistemi e software cui sono inseriti o collegati i dispositivi o programmi venduti ed eventualmente installati da GS.
- Sarà possibile, se concordato in via anticipata, che GS richieda la presenza del personale precedentemente formato tramite apposite sessioni di formazione tenuti da GS e seguiti da rilascio di apposito attestato.
- Avere a disposizione i manuali tecnici delle macchine e del software installato.
- Collaborare con il personale di assistenza GS facilitando il suo lavoro per quanto necessario.

A tutela degli interessi del Cliente il personale di assistenza di GS ha disposizione di non intervenire su sistemi\prodotti\macchine\software del Cliente ma solo sui sistemi\prodotti venduti ed eventualmente installati da GS stessa.

c. Precedenze nel servizio

Nel fissare gli interventi, GS, a parità di data di ricezione della richiesta di assistenza, segue queste precedenze sui sistemi:

- Con contratto di Assistenza
- In Garanzia
- Altro

d. Verbalizzazione dell'Attività di Assistenza

Ad ogni intervento telefonico o di teleassistenza effettuato, il personale di assistenza di GS completa un promemoria dal quale risulteranno oltre ai dati ed ai riferimenti del Cliente e dell'assistenza richiesta e fornita l'Indicazione sulla durata complessiva dell'intervento e se questo sarà considerato gratuito o da addebitare.

Ad ogni intervento sul posto il personale di assistenza di GS compila Verbale di intervento: il Cliente è tenuto a controfirmarlo, accettandone il contenuto; in caso di disaccordo sarà possibile aggiungere note ed eccezioni potranno essere aggiunte su Verbale.

e. Prestazioni Gratuite o Addebitabili

Sono gratuite le prestazioni:

- **Sistemi\prodotti coperti da Garanzia:** accesso al Servizio Assistenza, identificazione del guasto, scarico della correzione da apposito sito Internet, costi di invio della correzione o del prodotto sostitutivo o riparazione del guasto in laboratorio se soddisfacenti i requisiti descritti nel Cap 3. Ogni altra attività svolta sarà addebitata
- **Sistemi\prodotti coperti da Contratto di Assistenza:** accesso al Servizio Assistenza, identificazione del guasto, scarico della correzione da apposito sito Internet, riparazione del guasto in laboratorio, rilascio dell'aggiornamento software se prevista ed ogni altra specifica dettagliata all'interno dell'apposito documento di Contratto accettato dal Cliente. Ogni altra attività svolta sarà addebitata
- **Sistemi\prodotti senza Garanzia e Contratto di Assistenza:** ogni attività svolta sarà addebitata.

f. Tariffe Applicabili

Gli addebiti per i servizi a pagamento vengono effettuati secondo le tariffe in vigore al momento della stipula del *Contratto di Assistenza* e riportate nel documento e relativo *Listino Servizi* in corso di validità oppure, in assenza di un contratto di assistenza, valide al momento della richiesta di supporto.

g. Modalità di pagamento

Salvo diverso accordo scritto, il pagamento delle prestazioni di Assistenza deve avvenire:

- **Attività coperte da Garanzia:** a ricevimento Fattura.
- **Attività coperte da Contratto di Assistenza:** secondo le condizioni indicate sul *Contratto di Assistenza*
- **Sistemi non coperti da Garanzia o Contratto di Assistenza:** Bonifico Bancario anticipato

h. Responsabilità

La responsabilità di GS è, in ogni caso, limitata alla riparazione e rimessa in funzione del sistema, e non agli effetti che il malfunzionamento può avere o può aver avuto sull'attività del Cliente.

i. Inadempimenti

Ogni inadempimento da parte del Cliente, (come ad esempio il mancato pagamento di un importo dovuto o la mancanza di collaborazione in occasione degli interventi) autorizza GS a sospendere a sua volta ogni servizio e considerare decaduti i benefici altrimenti dovuti per tutti i rapporti in corso.

6. CONTRATTO DI ASSISTENZA

GS si riserva di sottoscrivere contratti di assistenza ad hoc. Questi potranno riportare per iscritto eventuali deroghe a quanto riportato nelle presenti condizioni di Assistenza e Garanzia.