

CONDIZIONI GENERALI DI INTERVENTO TECNICO

Per il cliente con contratto di assistenza si applicano le condizioni generali di assistenza riportate sul sito web www.greadlab.it e le condizioni particolari di cui al Modulo di adesione, a cui si rimanda. Per coloro i quali non hanno stipulato contratto di assistenza con Gread S.r.l., le condizioni generali di intervento sono le seguenti.

Gread S.r.l. si impegna ad effettuare gli interventi di assistenza hardware richiesti dal cliente su tutte le apparecchiature in suo possesso ed inoltre a fornire al cliente la necessaria assistenza sistemistica e *software* per gli Apparat/Servizi muniti di regolare licenza d'uso, alle condizioni di seguito riportate.

1. Modalità di intervento e tempistica.

a): Gread Elettronica s.r.l. fornisce l'intervento di manutenzione e/o assistenza tecnica presso la sede del Cliente entro le 4/8 ore lavorative dalla richiesta dell'intervento da parte del Cliente dal lunedì al venerdì, dalle 8 alle 12 e dalle 13.30 alle 17.30, compatibilmente con il personale di assistenza e la problematica riscontrata e comunicata dal Cliente con il presente modulo.

Gread Elettronica s.r.l. fornisce l'intervento di manutenzione o assistenza tecnica presso la sede del Cliente o da remoto (ASSISTENZA TECNICA ONREMOTE) entro le 4 ore lavorative dalla richiesta dell'intervento da parte del Cliente il sabato esclusi festivi, dalle 8 alle 12 e dalle 13.30 alle 18, solamente per blocchi attività e urgenze, le cui risoluzioni non possono essere spostate al lunedì mattina.

Gread Elettronica s.r.l. fornisce assistenza presso il proprio laboratorio situato in Viale Caproni, 13 – 38068 – Rovereto (TN). In questo caso la procedura prevede la presa in carico del prodotto in riparazione e/o la verifica del problema segnalato dal Cliente su un servizio e dopo una analisi iniziale viene proposto al Cliente un preventivo per la soluzione in base al tipo di problema riscontrato, che deve essere accettato dal Cliente per iscritto.

Tramite apposito software e a seguito di espressa autorizzazione rilasciata per iscritto dal Cliente, siamo in grado di intervenire a distanza sul sistema informatico e/o sul prodotto/servizio utilizzato dal

Cliente. Si precisa che per interventi che necessitano di un tempo di lavoro superiore ai 10 (dieci) minuti Gread Elettronica S.r.l. provvederà all'emissione di fattura per assistenza straordinaria.

Nel caso in cui il tempo di riparazione delle attrezzature fosse superiore alle 8 (otto) ore lavorative, Gread s.r.l. si impegna a sostituire le apparecchiature guaste con altre idonee a ripristinarne l'operatività temporanea e fino alla risoluzione completa del problema. Tutto questo non si applica alle apparecchiature denominate "SERVER". Al momento della restituzione delle macchine riparate verrà redatto apposito documento attestante il corretto funzionamento dell'hardware o del software in riparazione con relativa descrizione dell'intervento effettuato e delle eventuali parti sostituite. In caso di guasto, durante il periodo di garanzia, di un componente hardware da noi acquistato (pc, server, monitor, stampanti, ecc.) esso godrà della sola garanzia produttore franco ns. laboratorio. Qualsiasi onere, inerente all'intervento presso la sede del cliente, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, la sostituzione con apparecchiatura denominata "muletto", lavoro di ripristino dati, ecc. sarà fatturato secondo le tariffe previste per il normale intervento di riparazione. Qualora, per risolvere un guasto, si renda necessario intervenire con la sostituzione di componenti hardware (parti di pc, server, switch, router, etc.), Gread s.r.l. provvederà ad informare tempestivamente il Cliente e a sottoporgli per l'eventuale approvazione un preventivo di spesa prima di effettuare il lavoro.

Nel caso in cui il tempo di riparazione fosse superiore alle 8 (otto) ore lavorative Gread Elettronica s.r.l. si impegna a sostituire il server con un altro per il tempo necessario alla riparazione. Qualsiasi onere inerente all'intervento presso la sede del Cliente, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo la sostituzione di un apparato con l'apparecchiatura denominata "muletto", il lavoro di ripristino dati, etc. queste attività saranno sempre fatturate da Gread Elettronica S.r.l. secondo le tariffe previste per il normale intervento.

2. Garanzia

La garanzia della durata di 12 mesi dalla data di collaudo, copre materiali e manodopera esclusivamente se il materiale è utilizzato seguendo i principi descritti nei manuali di istruzione e/o schemi di montaggio. La garanzia prevede la riparazione o sostituzione a titolo gratuito di parti con difetti di fabbricazione. I danni causati da agenti naturali interni e/o esterni (fenomeni atmosferici, fulmini, sovratensioni e sovracorrenti, scariche elettriche, campi elettromagnetici, sbalzi di tensione, insufficiente o irregolare alimentazione elettrica o comunque causati da fenomeni estranei al normale funzionamento dell'apparecchio, ecc).

L'eventuale azione di garanzia non giustifica la mancata corresponsione del prezzo e del suo saldo che pertanto l'acquirente si impegna ad adempiere in ogni caso.

3. Corrispettivo e Fatturazione

Il costo degli interventi per chi non dispone di un pacchetto di assistenza o di un contratto di assistenza è determinato in base al listino allegato alla presente e alla voce "Listino a chiamata" sotto riportata.

La scelta del tipo di intervento dipende dalla esclusiva e insindacabile valutazione della problematica segnalata dal cliente con il presente modulo e dalla disponibilità dei tecnici.

La ditta Gread Elettronica s.r.l. compilerà un apposito modulo/rapportino che attesterà l'avvenuta esecuzione degli interventi, sia da remoto che presso la sede e/o i locali del Cliente.

4. Limitazione di responsabilità

Il Fornitore è tenuto ad una semplice obbligazione di mezzi. E' pertanto esclusa ogni responsabilità del Fornitore per danni diretti o indiretti subiti dal Cliente o da Terzi in conseguenza all'uso o al mancato uso delle macchine e/o procedure. E' esclusa la responsabilità di Gread S.r.l. per qualsiasi danno diretto o indiretto, causato a persone o cose derivante da un intervento di assistenza tecnica. E' esplicitamente esclusa la responsabilità di Gread S.r.l. per qualsiasi tipo di perdita di dati e/o informazioni memorizzate in qualsiasi modo nei prodotti ricevuti in assistenza. E' altresì esclusa qualsiasi responsabilità

per le conseguenze riconducibili all'uso oppure al mancato uso dei prodotti stessi.

E' esclusa la responsabilità di Gread S.r.l. per qualsiasi danno derivante dall'invio alle case madri delle parti di proprietà del cliente da riparare o sostituire in garanzia. L'invio potrà avvenire solo dopo il ricevimento di una dichiarazione liberatoria di esonero di responsabilità firmata dal Cliente. Il Prodotto guasto deve essere consegnato al tecnico Gread S.r.l. o deve pervenire al centro assistenza Gread S.r.l. nell'imballo originale, in altro caso non risultano più applicabili le condizioni stabilite al punto 1.

Gread S.r.l. non effettua interventi di tipo elettrico/impiantistico, per modifiche all'impianto elettrico è richiesta la presenza di un Vs. Elettricista.

5. Spese di intervento

Sono escluse tutte le parti elettriche ed elettroniche danneggiate a causa di negligenza nell'uso o per manutenzioni effettuate da personale non autorizzato o a causa di trasporti effettuati senza le dovute cautele e/o per circostanze che non possono imputarsi a difetti di fabbricazione dell'apparecchio. Sono escluse dalla garanzia le batterie ricaricabili e non (accumulatori). Il costo delle parti di ricambio (riparazione o sostituzione) e la manodopera per guasti non in garanzia sono a totale carico del Cliente. Il costo dei materiali di consumo è sempre a carico del Cliente. Le spese di imballaggio ed invio alle case madri di quanto non riparabile presso i laboratori Gread S.r.l. sono totalmente a carico del Cliente. Il pagamento delle spese di intervento deve avvenire contestualmente, al termine dell'intervento. Al termine dell'intervento il tecnico rilascerà una copia firmata della relazione di intervento. Il Cliente dovrà a sua volta firmare la relazione di intervento per ricevuta, dopo aver verificato la correttezza di tutti i dati indicati.

6. Trattamento dei dati

Il Cliente autorizza Gread S.r.l. e le connesse strutture d'assistenza e supporto ad archiviare e trattare i dati personali del Cliente stesso, ai sensi del Reg. EU 679/2016 e successive modificazioni.

7 Accesso ai locali, ai dispositivi e unità associate

Il Cliente consentirà al personale del Fornitore il pronto accesso ai locali dove sono installate gli Apparati, al fine di eseguire gli interventi previsti dal contratto e/o le necessarie verifiche.

Il Cliente si impegna a dichiarare espressamente al Fornitore, all'atto della sottoscrizione della richiesta, ed ai sensi e per gli effetti di cui all'Art. 26 D.Lgs. n. 81 del 09/04/2008 e successive modifiche ed integrazioni, la presenza o meno di eventuali rischi specifici nei locali destinati all'installazione delle apparecchiature nonché le misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione alla propria attività.

8. Foro competente

Per qualsiasi controversia tra le parti, relativi alla interpretazione, esecuzione e risoluzione del presente contratto e a qualsiasi ragione di dare o avere, sarà competente in via esclusiva il foro di Rovereto (TN).

Il Cliente dichiara di aver letto attentamente e di accettare ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 c.c. i contenuti del presente documento e si impegna nei confronti di Gread S.r.l. a rispettarne tutte le parti.