



Via Terraglio 106 - 31100 Treviso (TV) - Tel. 0422 403077 - Fax 0422 320945 - Cod. Fisc. e Part. IVA 03045900267

## *Condizioni generali d'intervento*

Gli interventi di assistenza tecnica e consulenza verranno addebitati secondo le tariffe in vigore.

Per gli interventi fuori dalla nostra Sede o per prelievo e consegna della merce verrà inoltre addebitato il diritto di chiamata (anche nel caso di prodotti in garanzia).

Prima dell'intervento tecnico, si consiglia al Cliente di eseguire sempre una copia di backup dei dati. Delta Line s.r.l. sarà comunque esonerata da ogni responsabilità in caso di danni ai dati immagazzinati nelle apparecchiature oggetto di manutenzione. Non è inoltre responsabile di eventuali danni subiti dopo la consegna del materiale al Cliente.

Le richieste di intervento dovranno essere inoltrate specificando il problema riscontrato e indicando la macchina o il software su cui si deve intervenire (una dettagliata descrizione del problema ci permetterà di essere più celeri ed efficienti durante l'intervento): Il ns. personale è autorizzato ad eseguire solo l'intervento prenotato. Ulteriori richieste di intervento dovranno pervenirci prima della partenza del nostro personale tecnico che, in ogni caso, dovrà chiedere l'autorizzazione alla nostra Sede.

Gli interventi tecnici saranno prestati nel minor tempo possibile, in base al numero di chiamata e alla gravità della stessa, nel seguente orario: dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 15.00 alle 19.00 (tranne nei periodi di chiusura per ferie) e comunque nel rispetto delle esigenze del Cliente.

Ai fini dell'addebito dei costi orari relativi alla manodopera, il tempo verrà così calcolato: Ogni intervento verrà calcolato con la durata minima di 1/2 ora (1/4 d'ora solo in caso di assistenza Remota) arrotondato al 1/4 d'ora successivo (es. 35 minuti diventano 45min).

## *Modalità d'intervento*

### **Assistenza in Laboratorio:**

Si dispone di un Laboratorio attrezzato e fornito di parti di ricambio per diagnosi e riparazioni di PC e Periferiche. Per i prodotti consegnati in riparazione c/o il ns. Laboratorio viene richiesta una cauzione di € 20,00 come anticipo/contributo per i costi di verifica/preventivo/riparazione. La somma non verrà restituita nel caso di mancata riparazione del prodotto (es.: riparazioni troppo costose, non accettazione del preventivo) ma verrà detratta nel caso della sostituzione del prodotto stesso. Ogni intervento verrà calcolato con la durata minima di 1/2 ora arrotondato al 1/4 d'ora successivo.

Le riparazioni sono coperte da garanzia per un periodo di tre mesi.

### **Assistenza Remota:**

Per ogni assistenza e/o consulenza telefonica, di tele-assistenza e a mezzo e-mail, verrà addebitato il tempo impiegato, arrotondato al 1/4 d'ora (durata minima di 15 minuti) + € 10,00 fissi, indipendentemente dall'esito dell'intervento. In alternativa sarà possibile acquistare anticipatamente 10 TICKET al costo di € 150,00 + IVA. Con un Ticket si potrà ricevere assistenza remota ad un costo scontato per un tempo massimo di 15 minuti.

### **Assistenza On-Site:**

Per gli interventi di assistenza presso la Sede del cliente viene addebitato un diritto di chiamata di € 25,00 + IVA per interventi fino a 15Km e di € 40,00 + IVA per interventi fino a 30Km (indipendentemente dal servizio prestato). Per interventi oltre i 30Km, il tempo di trasferta è considerato lavorativo (tariffa Standard) e viene sommato ai costi di viaggio (€ 0,50/km per spostamenti in automobile o rimborso spese documentate nel caso di altro sistema di spostamento).

- On-Site: dal momento in cui il tecnico arriva presso la sede del Cliente, fino all'uscita dalla stessa.
- In Laboratorio: Il tempo effettivo impiegato.
- Remota: Il tempo effettivo impiegato.

Le parti di ricambio eventualmente utilizzate durante l'intervento verranno addebitate al Cliente al prezzo di listino.

Il pagamento delle fatture dovrà avvenire tramite rimessa diretta a vista fattura, salvo diversi accordi con il cliente.

### *Tariffe d'assistenza*

Base € 42,50 all'ora + IVA

Attività di assistenza tecnica eseguita in Laboratorio di tipo hardware e/o software su Personal Computer, Notebook, stampanti, scanner, monitor ecc... (Prodotti Consumer)

Standard € 49,00 all'ora + IVA

Attività di assistenza tecnica di tipo hardware e/o software su WorkStation, Videoproiettori, Personal Computer, Notebook, stampanti, scanner, multifunzione, plotter ecc... (Prodotti Uso Professionale collegati in rete).

Specialistica € 57,50 all'ora + IVA

Attività di assistenza tecnica hardware e software su PC Server (sistemi operativi Server, Application Server, sistemi di backup, Mail Server, Internet Server, Fax Server, DataBase, Terminal Server ecc...), Router e Firewall, software di emulazione. Attività di consulenza, progettuale e di analisi. Attività di programmazione.

### **Urgente**

In caso di richiesta di intervento Urgente (entro le 4 ore lavorative) verrà calcolata un'ora aggiuntiva di intervento.

### **Preventivo di riparazione**

La richiesta del preventivo di riparazione hardware ha un costo fisso equivalente a un'ora di assistenza Standard se la riparazione non viene accettata. Il costo del preventivo non viene fatturato in caso di riparazione o acquisto di un nuovo prodotto in sostituzione di quello guasto. Se l'importo non supera € 60,00, la riparazione viene effettuata in automatico.