

## **Condizioni Generali di Assistenza Hardware e Software**

### **1) Definizioni**

Per “cliente” si intende l’acquirente o utilizzatore del servizio di assistenza richiesto.

Per “tecnico” si intende un ns. incaricato ad eseguire l’intervento.

Per “ABTR srl” si intende la società ABTR srl con Partita Iva “07170200963”

Per “On Center” si intende il servizio di assistenza erogato presso un ns. laboratorio.

Per “On Site” si intende il servizio di assistenza erogato presso il luogo indicato sul modulo di richiesta assistenza.

### **2) Profili disponibili.**

Il profili disponibili sono : BASE ORARIA, CARNET ORE, CONTRATTO ASSISTENZA.

Le specifiche condizioni relative ad ogni singolo profilo sono specificate nei rispettivi moduli allegati al contratto di assistenza tecnica.

### **3) Copie di backup dei dati, sistema operativo e programmi.**

La riparazione di hardware può comportare la perdita dei dati presenti su supporti magnetici. Per questo motivo il cliente è tenuto ad eseguire copie di backup dei dati e dei programmi presenti prima di far eseguire la riparazione al tecnico.

ABTR srl non può essere in ogni caso responsabile di eventuali perdite di dati dovute a qualsiasi causa.

L’installazione del sistema operativo e dei programmi è subordinata alla disponibilità del cliente dei supporti magneti originali, delle chiavi di attivazione e/o di ogni altro elemento indispensabile all’installazione e all’adesione di un profilo che non escluda tale servizio.

### **4) Imballo dell’unità.**

In caso di assistenza “On Center” , l’apparecchiatura hardware dovrà essere spedita al centro tecnico.

La spedizione deve essere effettuata utilizzando l’imballo originale o, in assenza, una scatola ben imbottita di polistirolo o materiale antiurto, facendo estrema attenzione a proteggere l’apparato da eventuali colpi o forti vibrazioni. I danni provocati dal trasporto ed eventuali furti non sono da ritenersi a carico della ABTR srl.

### **5) Trasporto.**

In caso di assistenza “On Center”, i costi di trasporto e spedizione sono totalmente a carico del cliente. Il materiale da riparare dovrà essere spedito al centro di assistenza prescelto.

### **6) Assicurazione del trasporto.**

Gli invii e le spedizioni non sono assicurati, la merce viaggia a totale rischio e pericolo del cliente. Nel caso in cui questi desideri assicurare il collo le spese di assicurazione saranno totalmente a Suo carico. ABTR srl non risponde in nessun caso per danni o smarrimento causati dal corriere o dalla posta per la merce inviata in riparazione .

### **7) Diritto di Chiamata.**

In presenza di una richiesta con servizio “On Site” è dovuto un compenso pari alla somma indicata nel prospetto relativo al servizio prescelto sotto la voce “DIRITTI DI CHIAMATA”.

### **8 ) Tariffe Applicate.**

Per ogni intervento eseguito è dovuto un compenso pari alla somma indicata nel prospetto relativo al servizio sotto la voce “COSTO INTERVENTO”.

### **9) Sostituzioni Parti.**

Il costo di eventuali parti sostituite è sempre a carico del cliente ad eccezione di alcuni profili di servizio. Sarà cura del tecnico informare il cliente circa il costo totale della riparazione prima di procedere all’intervento. L’accettazione della riparazione dimostra la conoscenza da parte del cliente dell’importo totale dell’intervento.

### **10) Materiali di Consumo.**

Il costo relativo alla sostituzione e/o installazione di materiali di consumo necessari al corretto funzionamento dell’apparecchiatura è sempre a carico del cliente ad eccezione di alcuni profili di servizio. Sarà cura del tecnico informare il cliente circa il costo totale della riparazione prima di procedere all’intervento. L’accettazione della riparazione dimostra la conoscenza da parte del cliente dell’importo totale dell’intervento.

#### **11) Parti soggette ad usura.**

Il costo relativo alla sostituzione e/o installazione di parti soggette ad usura quali lampadine, tubi ottici, testine termiche, fusibili, schermi LCD, batterie, tastiere, ed altri è sempre a carico del cliente. Sarà cura del tecnico informare il cliente circa il costo totale della riparazione prima di procedere all'intervento. L'accettazione della riparazione dimostra la conoscenza da parte del cliente dell'importo totale dell'intervento.

#### **12) Esclusioni.**

Alcune tipologie d'intervento sono escluse e soggette a corrispettivo anche in presenza di sottoscrizione di un relativo profilo di servizio. Tali esclusioni sono evidenziate nel prospetto relativo al servizio prescelto.

#### **13) Mancata erogazione del servizio.**

In caso di assistenza "On Site", la mancata erogazione del servizio di assistenza tecnica per motivi direttamente riconducibili al cliente, non lo esonera dal pagamento del compenso spettante alla ABTR srl.

Eventuali ore di attesa e/o di inattività del tecnico saranno comunque computate nel calcolo dell'intervento.

#### **14) Tempi di assistenza e riparazione.**

Il servizio verrà erogato entro le 24 ore lavorative, decorrenti dalla data di accettazione del preventivo definitivo da parte del cliente sul modulo PREVENTIVO. Il tempo di riparazione può aumentare in caso di sostituzioni di parti hardware. Alcuni profili di servizio possono prevedere tempi minori.

#### **15) Responsabilità della ABTR srl**

E' espressamente inteso che l'impegno assunto dalla ABTR srl nell'eseguire l'intervento tecnico esclude comunque ogni rivalsa nei confronti della ABTR srl per eventuali danni connessi o imputabili a guasti, fermi apparecchiature o a qualsiasi altra causa derivante dal mancato utilizzo dell'apparecchiatura oggetto di intervento.

#### **16) Responsabilità del cliente.**

In caso di assistenza "On Site", prima che la ABTR srl possa eseguire l'intervento richiesto, il Cliente deve provvedere a verificare e/o realizzare le seguenti condizioni di lavoro :

- a) ragionevole disponibilità ad assistere il nostro personale tecnico e/o a fornire tutte le informazioni necessarie alla conclusione dell'intervento tecnico ;
- b) disponibilità di prese di corrente nell'immediata vicinanza dell'apparecchiatura;
- c) conformità alla normativa vigente degli impianti direttamente interessati all'uso dell'apparecchiatura ;
- d) ragionevole spazio di lavoro ;
- e) funzionamento di eventuali altre apparecchiature e/o periferiche collegate con l'apparecchiatura oggetto di intervento ;
- f) possesso di tutte le informazioni relative all'installazione, configurazione dei servizi accessori quali password per accesso a banche dati, internet, ecc.

#### **17) Limitazioni.**

Nell'ipotesi che l'apparecchiatura hardware sia infettata da virus informatici ed il profilo di servizio prescelto non escluda questo tipo d'intervento, il tecnico provvederà ad eseguire un'attività di rimozione degli elementi solo in presenza di software antivirus con relativa sottoscrizione ad un servizio di aggiornamento.

L'esecuzione di una scansione contro i virus può rendere inaccessibili alcuni dati o file infetti.

Il cliente accetta pertanto questo rischio non correlato al servizio di assistenza.

L'esecuzione di una scansione contro i virus non fornisce assoluta garanzia di eliminazione dei virus rilevati. Non garantisce inoltre che il sistema sia protetto in futuro contro i virus. Di conseguenza la ABTR srl non garantisce che il sistema sia esente da virus o protetto in futuro contro i virus.

L'esecuzione di aggiornamenti delle definizioni dei virus periodici è interamente sotto la responsabilità del cliente.

Il cliente prende atto ed accetta che alcune attività preventive possono richiedere l'utilizzo da parte del tecnico della connessione Internet del cliente, per scaricare informazioni necessarie alla conclusione dell'intervento tecnico.

Il cliente non ha alcun diritto di pretesa di rimborso per i costi telefonici correlati allo svolgimento dell'intervento tecnico.

**18) Risoluzione.**

Per I profili che prevedono la sottoscrizione di un contratto, lo stesso viene automaticamente risolto sollevando da ogni impegno la ABTR srl nei seguenti casi:

- il cliente fa intervenire tecnici non autorizzati dalla ABTR srl ed impegna accessori o ricambi non forniti dalla ABTR srl;
- Il cliente non risulta in regola con i pagamenti anche se dovuti alla ABTR srl per altro titolo;
- Il cliente non rispetta le clausole del presente contratto.

**19) Rinnovo.**

Per I profili che prevedono la sottoscrizione di un contratto, salvo diversa indicazione riportata nel profilo di servizio scelto, lo stesso si rinnova tacitamente di anno in anno salvo disdetta da una delle due parti contraenti, da inviarsi a mezzo lettera raccomandata almeno 60 giorni prima della scadenza. L'eventuale disdetta anticipata non dà diritto ad alcun rimborso del canone dovuto.

In mancanza di regolare disdetta l'alienazione dell'apparecchiatura non risolve il contratto.

Ad ogni rinnovo i canoni annuali potranno essere aggiornati in base all'indice ISTAT del costo della vita rilevato il primo giorno del mese di scadenza contrattuale.

L'omesso aggiornamento del canone di una o più annualità, non costituisce rinuncia da parte della ABTR srl al diritto di applicare la presente clausola per i periodi successivi.

**20) Disposizioni Generali.**

I profili che prevedono la sottoscrizione di un contratto, vietano la cessione dello stesso a terzi. Ogni modifica delle condizioni dovrà essere approvata dalla ABTR srl con atto scritto, in mancanza del quale ogni accordo verbale è da ritenersi nullo.

**21) Protezione dei Dati.**

Le norme che regolano la protezione dei dati sono contenute nel modulo "PRIVACY".

**22) Competenza Territoriale.**

L'autorità giudiziaria competente per ogni controversia è quella del foro di Milano (MI).

Per accettazione (data e firma)

---

**Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e seguenti del codice civile, prendo attenta visione e dichiaro di accettare espressamente i seguenti articoli: art 3, 4, 5, 9, 10, 11, 13, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 22**

Per accettazione (data e firma)

---