

**ESATTEZZA DEI DATI PERSONALI** – Si invita a controllare l'esattezza dei propri dati, comunicando tempestivamente a EASSISTENZA eventuali correzioni o variazioni.

**FATTURA / RICEVUTA FISCALE** – La richiesta di fattura o ricevuta fiscale va fatta al momento della consegna dell'apparecchiatura e per motivi amministrativi interni non è modificabile successivamente.

**BACK-UP DATI** – Quale abitudine e prima ancora del manifestarsi di problemi, si consiglia di effettuare preventivamente e periodicamente il back-up di tutti i dati contenuti nel PC per evitarne la perdita dei dati.

**DATI DEL PC** – Il cliente, prima di consegnare il PC per l'assistenza, è tenuto a fare copia di salvataggio dei dati contenuti nel proprio PC. In alcun modo e per nessun motivo, a seguito dell'intervento richiesto, EASSISTENZA non potrà essere ritenuta responsabile di eventuale perdita parziale o totale dei dati contenuti nelle apparecchiature consegnate in assistenza, anche nel caso in cui il compito di back-up dei dati fosse affidato a EASSISTENZA. Questo perché un'apparecchiatura consegnata per assistenza implicitamente può avere problemi proprio nella memorizzazione dei dati e/o del disco rigido.

**CORREDO DEI PRODOTTI** – Si consiglia di consegnare le apparecchiature corredate di tutti i manuali tecnici, driver e software, eventuali alimentatori e cavi di collegamento forniti dal produttore quale dotazione alle periferiche. In particolare sono necessari i CD e/o chiavette USB del sistema operativo installato, i driver delle schede e delle periferiche installate, i CD e/o chiavette USB degli applicativi da installare e verificare e quant'altro possa essere utile alla riparazione. Questo permette di ridurre, talvolta in maniera considerevole, il tempo occorrente per l'assistenza.

**PASSWORD** – Si chiede la cortesia di indicare se l'uso di un'apparecchiatura o del PC o l'accesso a determinate informazioni è vincolato a password; in caso positivo si invita a fornirla quale strumento indispensabile per procedere nel lavoro. EASSISTENZA garantisce che qualsiasi appunto a password o chiavi d'accesso viene restituito o distrutto dopo l'intervento.

**SOFTWARE E APPLICATIVI** – Per i software il cui uso è regolamentato da licenza e/o protezione hardware, si invita a consegnare i codici di licenza e/o le protezione hardware. EASSISTENZA si riserva di non procedere all'intervento qualora questo materiale non venga fornito.

**ORDINE DI RIPARAZIONE E DI INTERVENTO** – Le riparazioni o gli interventi vengono eseguiti secondo l'ordine di ingresso o di prenotazione. A riparazioni o servizi urgenti viene applicato un diritto secondo la tariffa esposta. Nell'ordine di esecuzione dei lavori comunque i clienti con contratto di assistenza tecnica in vigore hanno precedenza sull'assistenza ordinaria e l'inizio dell'esecuzione viene effettuata entro il tempo di intervento massimo e/o stabilito dal tipo di contratto.

**PREVENTIVO DI RIPARAZIONE HARDWARE** – Il preventivo di spesa per riparazione di materiale hardware viene eseguito solo se richiesto dal cliente al momento della consegna a EASSISTENZA dell'apparecchiatura. Il prezzo del preventivo è puramente indicativo e non è impegnativo da parte di EASSISTENZA, in quanto suscettibile di variazione in relazione agli eventuali imprevisti riscontrabili nel corso della lavorazione necessaria per la rimessa in efficienza dell'apparecchiatura. Il preventivo ha validità 15 (quindici) giorni dalla data di emissione.

**RINUNCIA ALLA RIPARAZIONE** – L'emissione di preventivo dà origine, in caso di non accettazione, ad un addebito pari a Euro 50 + tasse sui prodotti apple e/o a Euro 25 + tasse per i prodotti windows/linux quale spesa tariffa fissa per la diagnostica effettuata. Nel caso che

il consenso alla riparazione venga ritirato, al costo per la diagnostica viene aggiunto il costo del materiale che EASSISTENZA dovesse aver procurato per la specifica riparazione ed il compenso per il tempo dedicato fino a quel momento per diagnosi e inizio riparazione. Il materiale eventualmente procurato è di proprietà del cliente.

**RIPARAZIONE HARDWARE SENZA PREVENTIVO** – Le riparazioni vengono eseguite senza preventivo di spesa se l'importo di spesa è inferiore a euro 100 + tasse. Resta comunque salvo che per articoli di limitato valore la riparazione viene eseguita valutando anche il loro valore nello stato d'uso in cui si trovano e la spesa per l'acquisto di un articolo nuovo o usato equivalente.

**SEGNALAZIONE DEL DIFETTO** – Nell'interesse del cliente, si invita a segnalare problemi di qualsiasi sorta appena questi si manifestano: non viene data alcuna rilevanza al fatto che questi fossero stati presenti o si siano manifestati molto tempo prima del momento di segnalazione.

**DESCRIZIONE DEL MALFUNZIONAMENTO** – Si invita a fornire in maniera dettagliata il difetto evitando descrizioni sommarie del tipo non funziona, guasto, morto. A tal proposito si suggerisce di specificare con quali altri dispositivi e in che circostanze si è manifestata l'anomalia in modo da poter ricostruire la situazione che ha fatto emergere il problema, messaggi di errore evidenziati, eventuali tentativi risolutivi o meno posti in essere per risolvere il problema, sistema operativo in cui si è manifestata l'anomalia, software diagnostico utilizzato per rilevare il guasto: indicazioni anche banali sul modo con cui si manifestano i problemi consentono una verifica più rapida e la risoluzione in un tempo minore.

**DIFETTI NON RISCONTRATI** – Nel caso in cui l'apparecchiatura non presenti difetti verrà addebitata comunque la tariffa per la diagnosi e collaudo di Euro 50 + tasse sui prodotti apple e/o di Euro 25 + tasse per i prodotti windows/linux.

**MATERIALI E SERVIZI AGGIUNTIVI** - Il prezzo dei componenti utilizzati si riferisce al solo costo del materiale. Il costo di installazione, configurazione, ed altri servizi ausiliari richiesti per la sua messa in opera vengono calcolati in funzione del tempo necessario per la loro esecuzione.

**TERMINI DI CONSEGNA DELLE RIPARAZIONI** – Il tempo di consegna del materiale in riparazione è in funzione della disponibilità dei ricambi occorrenti nei canali distributivi cui EASSISTENZA fa abituale riferimento. Gli eventuali termini di consegna non sono impegnativi né tassativi per EASSISTENZA: la loro inosservanza non darà luogo ad indennizzo o risarcimento alcuno a favore del cliente.

**RITIRO DEL MATERIALE** - L'apparecchiatura viene essere riconsegnata solo dietro presentazione del presente modulo di accettazione rilasciato da EASSISTENZA. Gli articoli in riparazione devono essere ritirati entro 30 giorni dal nostro avviso di ritiro. Oltre tale termine, se non ritirati, vengono destinati alla rottamazione con addebito delle relative spese di smaltimento.

**SPESE DI GESTIONE** – L'ammontare delle spese di gestione e collaudo sono da pagare al ritiro della merce, in tal senso viene esercitato il diritto di ritenzione secondo l'art. 2756 del Codice Civile.

**GARANZIA DI RIPARAZIONE** – EASSISTENZA garantisce la riparazione effettuata per 3 (tre) mesi sulle parti oggetto di riparazione. La garanzia decade nel caso di inconvenienti derivanti da normale usura, cause esterne, manomissioni, modifiche, uso improprio, condizioni d'uso anormali, negligenza volontaria, perdite di dati o registrazioni, mancata osservazione delle norme di sicurezza, fuoco, liquidi, fulmini, sovratensioni, scariche elettriche, danneggiamenti in conseguenza a urti, sinistri o cadute accidentali anche in seguito a trasporto, utilizzo di consumabili (quali cartucce, inchiostri, toner, carta e batterie)

incompatibili con l'apparecchiatura. La compatibilità dei consumabili è garantita solo nel caso si utilizzino prodotti consigliati dalla casa produttrice dell'apparecchiatura. La garanzia non copre il materiale di consumo, gli interventi di manutenzione, pulizia, taratura, l'installazione e/o il collegamento dell'apparecchiatura, l'assistenza tecnica on-site.

**GARANZIA SU SOFTWARE** – Il software viene garantito della sua corretta installazione dal momento della consegna del materiale per 7 gg.

**PROVE ALLEGATE** – EASSISTENZA garantisce che le eventuali prove di buon funzionamento allegate all'apparecchiatura (ad esempio prove di stampa) sono state eseguite esclusivamente dall'apparecchiatura stessa nel rispetto delle caratteristiche di fabbrica.

**MATERIALE GUASTO** – I ricambi eventualmente sostituiti nelle riparazioni, se non richiesto dal cliente all'atto della consegna, saranno trattenuti da EASSISTENZA e destinati al corretto smaltimento.

**MODALITÀ DI PAGAMENTO** – Il prezzo della riparazione è inteso per pagamento al ritiro della merce e la consegna viene effettuata ad avvenuto pagamento dell'importo. Non vengono accettati assegni, carte di credito. Per pagamento oltre il termine fissato viene applicata una penale pari al 5% dell'importo totale. Nel caso di tardato o mancato pagamento, al prezzo dell'opera viene applicato un ulteriore Diritto a compensazione del tempo dedicato ai solleciti di pagamento.

**PAGAMENTO DEGLI INTERVENTI A DOMICILIO** – Il pagamento dell'intervento a domicilio va effettuato immediatamente al tecnico oppure presso la nostra sede.

**TARIFFARIO** - Il tariffario aggiornato dei servizi di assistenza tecnica in laboratorio o presso il domicilio dei clienti è esposto in tabella visibile presso il laboratorio.

**SPESE DI TRASPORTO** - Le spese di trasporto sono sempre a carico del cliente salvo accordi precedentemente stabiliti con EASSISTENZA e/o disposizioni. Negli altri casi l'apparecchiatura verrà respinta a spese del mittente.

**SPESE DI INCASSO** – Le spese di pagamento del materiale e dei servizi di EASSISTENZA (commissioni per Bonifici o per emissione di Ricevute Bancarie) sono sempre a carico del cliente in conformità agli art. 1196 e 1475 c.c.; pertanto tutte le commissioni che dovessero essere sostenute per ottenere il pagamento verranno regolarmente addebitate.

**TARDATO O MANCATO PAGAMENTO** – In caso di tardato o mancato pagamento verranno applicati sull'importo non corrisposto gli interessi di mora al tasso stabilito dalla legge. Inoltre verrà chiesto un ulteriore diritto a compensazione del tempo dedicato ai solleciti di pagamento. Qualsiasi ulteriore spesa sostenuta per conseguire il pagamento verrà addebitata ed il debito si riterrà estinto solo a seguito del saldo integrale di materiale e/o servizi offerti e delle relative spese sostenute ad ottenere il pagamento.

**TARDATO RITIRO DEL MATERIALE** – Ai costi di riparazione viene applicato, dopo il primo mese dalla segnalazione della possibilità di ritiro, un canone mensile di stazionamento.

**SOSPENSIONE DI VENDITA O ASSISTENZA** – La consegna di materiale o servizi può essere sospesa, a discrezione di EASSISTENZA, nel caso vi siano da parte dell'acquirente pagamenti anche solo parzialmente non regolarizzati. I servizi di assistenza verranno ripresi dopo 7 giorni dal saldo integrale di quanto dovuto.

**SPESE DI TRASPORTO** – Le spese di trasporto sono sempre a carico del cliente salvo accordi precedentemente stabiliti con EASSISTENZA. Negli altri casi l'apparecchiatura verrà respinta a spese del mittente.

**SPESE DI PAGAMENTO** – Le spese di pagamento del materiale e dei servizi di EASSISTENZA (per bonifici o per emissione di ricevute bancarie) sono sempre a carico del cliente in conformità agli artt. 1196 e 1475 c.c.

**RISCHIO DURANTE IL TRASPORTO** – Nel caso di spedizione a mezzo corriere l'apparecchiatura viaggia a rischio e pericolo del committente e in nessun caso EASSISTENZA potrà essere ritenuta responsabile di eventuali danni subiti durante il trasporto.

**RECLAMI** – I reclami vanno fatti, a pena di decadenza, entro 7 (sette) giorni dal ritiro dell'apparecchio.

**ORARI DI APERTURA DEL LABORATORIO** – Dal martedì dalle 11.00 alle 19.00, mercoledì al venerdì dalle 10.00 alle 19.00, il sabato dalle 10.30 alle 14.00.

**SERVIZIO DI ASSISTENZA A DOMICILIO** – Dal lunedì al sabato dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 15.30 alle 19.30 con accordo preventivo. In situazioni di particolare importanza, l'intervento può essere programmato anche al di fuori del suddetto orario.