

Mirano, 01/02/2024

CUSTOMER SERVICE

PRESTAZIONI DI TELESERVICE

La tariffa riportata di seguito si riferiscono all'attività di assistenza tecnica telefonica e/o in remoto.

L'intervento viene effettuato da personale specializzato, secondo le esigenze riscontrate in fase di valutazione delle problematiche dell'impianto.

Dove richiesto, per una più rapida ed efficace risoluzione dei malfunzionamenti, i tecnici Gasparini si collegheranno in remoto all'impianto.

TELE SERVICE	Tariffa oraria € IVA esclusa
Tecnici specializzati	100,00

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI TELESERVICE

- L'orario di servizio è dal lunedì al venerdì, l'orario di lavoro normale è previsto dalle 08.00 alle 17.00 CET (escluse le festività nazionali)
- Il servizio prevede la presa in carico della domanda in base alle richieste in corso.
- Per qualsiasi comunicazione, è necessario, contattare il Service utilizzando i dati presenti sulla targhetta identificativa (apposta sul pannello di controllo della macchina principale) e citando il numero di serie della macchina in modo da rendere più rapida la trasmissione delle informazioni richieste.
- Per motivi di sicurezza, resta valida solo la corrispondenza scritta relativa alle operazioni da effettuare all'interno dello stabilimento.
- Tutte le persone interessate alla richiesta di assistenza devono conoscere i rischi residui per questo tipo di macchina e quali dispositivi di protezione personale e/o di gruppo utilizzare in base al tipo di attività.
- Seguirà fatturazione relativa alle ore di assistenza fornite con pagamento mediante bonifico bancario vista fattura. Le fatture vengono emesse generalmente con cadenza mensile

GASPARINI S.p.A.

CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA

1. OGGETTO DELLA FORNITURA

Gasparini S.p.A. si impegna a fornire servizio di assistenza telefonica e/o via e-mail e/o tramite connessione remota agli impianti prodotti dalla Gasparini presenti presso il Cliente, indicati precedentemente con i relativi numeri di matricola. I servizi inclusi sono definiti nei successivi articoli, con le modalità, nei limiti e alle condizioni descritte

2. DURATA

Il servizio di assistenza verrà erogato quanto prima possibile dalla richiesta del cliente, per il tempo necessario alla risoluzione del problema, e/o alla definizione delle azioni da intraprendere.

Sarà facoltà di Gasparini S.p.A. sospendere l'erogazione del servizio in caso di omesso o ritardato pagamento di quanto dovuto dal Cliente, a qualsiasi titolo, anche se derivante da obbligazioni diverse dal presente servizio.

3. SERVIZI

3.1 Rientrano nei servizi di assistenza erogati l'assistenza telefonica e/o via e-mail e/o tramite connessione remota degli impianti Gasparini

Attività di assistenza da remoto quali:

- Diagnosi e ricerca guasti
- Monitoraggio dei dispositivi e/o dei processi
- Correzione degli eventuali bug software evidenziati
- Installazione di eventuali aggiornamenti software disponibili
- Backup di emergenza e supporto al ripristino

Rientrano nei servizi anche attività di back-office, quali:

- Analisi delle problematiche riscontrate dal Cliente, ricerca possibili guasti con i tecnici Gasparini
- Ricerca e invio documentazione tecnica, manuali, schemi lubrificazione, idraulici, elettrici, quando richiesti
- Ricerca e invio di schemi di assemblaggio assiemi, per identificazione componenti richiesti

3.2 Il servizio di teleservice viene erogato secondo il calendario e l'orario di lavoro in vigore presso Gasparini S.p.A. e precisamente tra le ore 8.00 - 12.30 e le ore 13.30 - 17.00 (CET) di tutti i giorni lavorativi dal lunedì al venerdì, sono escluse le festività.

3.3 Quando, a giudizio dei tecnici specializzati Gasparini, il problema riscontrato non fosse risolvibile mediante il Servizio di Teleservice, si valuterà in accordo con il Cliente l'eventuale intervento di manutenzione straordinaria presso l'impianto.

3.4 Il servizio di teleassistenza NON comprende:

- prestazioni da svolgersi presso il Cliente.
- addestramento o consulenza allo scopo di migliorare l'organizzazione delle procedure del Cliente, addestramento e consulenza che rientrano in altri servizi da concordare separatamente.
- tutto quanto non espressamente indicato nel presente e nei successivi articoli.

3.5 Altre prestazioni potranno essere rese da Gasparini S.p.A. ai suoi prezzi di listino in base a separati contratti.

4. OBBLIGHI DEL CLIENTE

4.1 Il cliente ha l'obbligo di seguire le seguenti indicazioni:

- a) Per qualsiasi richiesta di assistenza è necessario comunicare i dati presenti sulla targhetta identificativa (apposta sul pannello di controllo della macchina principale) citando il numero di serie della macchina;
- b) Assicurarsi che il personale addetto alla gestione del macchinario sia stato adeguatamente istruito;
- c) Per motivi di sicurezza, all'interno dell'area di lavoro della macchina devono seguire solo le istruzioni ricevute tramite corrispondenza scritta.
- d) Tutto le persone coinvolto dal Cliente nell'uso e manutenzione dell'impianto devono conoscere i rischi residui relativi e quali dispositivi di protezione personale e/o di gruppo utilizzare in base al tipo di attività svolta.

5. LIMITAZIONI DEL SERVIZIO E DELLA RESPONSABILITÀ'

5.1 L'unica obbligazione assunta da Gasparini S.p.A. con il servizio di teleassistenza è quella di adoperarsi con la diligenza dovuta e possibile per fornire al Cliente i servizi previsti a mezzo di personale adeguatamente qualificato, con le modalità e alle condizioni previste.

5.2 Gasparini S.p.A. non sarà ritenuta responsabile per eventuali interruzioni o errori o malfunzionamenti degli impianti, anche se derivanti dalla prestazione del suo servizio, se non in caso di dolo o colpa grave, né Gasparini S.p.A. sarà responsabile per ritardi o danni dovuti a cause di forza maggiore (ivi compresi scioperi aziendali o del personale addetto all'assistenza).

5.3 In nessun caso, Gasparini S.p.A. potrà essere considerata responsabile per disfunzioni o malfunzionamenti dovuti a:

- a) negligenza o incuria del Cliente nel seguire le istruzioni per il funzionamento e/o la manutenzione;
- b) esecuzione da parte di personale non autorizzato da Gasparini S.p.A. di riparazioni e/o modifiche ai programmi e/o a componenti dell'impianto;
- c) azioni di terzi o qualsiasi altro, eseguite fuori dal controllo di Gasparini S.p.A. e non derivante dalle normali condizioni di funzionamento.

6 LEGGE APPLICABILE – FORO ESCLUSIVO COMPETENTE

Il presente documento è soggetto esclusivamente alla Legge Italiana. Per qualsiasi controversia derivante dal presente documento, in particolare dalla sua interpretazione, esecuzione, risoluzione, cessazione, è competente in via esclusiva il Giudice Italiano, Foro di Venezia.