

Mirano, 01/03/2024

ОБСЛУЖИВАНИЕ КЛИЕНТОВ

ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТЕЛЕСЕРВИСА

Указанная ниже ставка относится к телефонной и / или удаленной технической помощи. Вмешательство осуществляется специализированными специалистами в соответствии с потребностями, определенными на этапе оценки проблем системы.

При необходимости для более быстрого и эффективного устранения неисправностей технические специалисты Gasparini подключатся к машине удаленно.

ТЕЛЕСЕРВИС	Почасовая оплата €
Специализированные техники	100,00

РЕЖИМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ТЕЛЕСЕРВИСА

- Время обслуживания с понедельника по пятницу в нормальное рабочее время с 08.00 до 17.00 CET (кроме государственных праздников).
- Услуга предусматривает принятие на обработку полученного запроса в зависимости от текущих уже полученных запросов.
- Для любого запроса необходимо связаться с отделом сервисного обслуживания, предоставив серийный номер на идентификационной табличке CE (на панели управления основной машины) и указав серийный номер оборудования для наиболее быстрой передачи запрошенной информации.
- В целях безопасности только письменная корреспонденция считается является действительной для передачи информации об операциях, проводимых на предприятии.
- Все лица, заинтересованные в обращении за помощью, должны знать остаточные риски для этого типа машин и какие индивидуальные и / или групповые устройства защиты использовать в зависимости от вида деятельности.
- Отдельно высылается инвойс за часы телесервиса. Оплата производится напрямую по этому инвойсу.

GASPARINI S.p.A.

ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ПОСТАВКИ

1. ПРЕДМЕТ ТЕЛЕСЕРВИСНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ.

Gasparini S.p.A. обязуется предоставлять помощь по телефону и / или через удаленное подключение к системам, произведенным Gasparini, присутствующим у Заказчика, предварительно указанным с соответствующими серийными номерами. Включенные услуги описываются в следующих пунктах, в соответствии с указанными условиями и положениями.

2. ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ

Услуги поддержки будут предоставлены в возможно короткий срок на основании запроса клиента, в течение времени, необходимого для решения проблемы и / или для определения необходимых действий. Gasparini имеет право приостановить предоставление услуги в случае невыплаты или задержки выплаты суммы, причитающейся Заказчику.

3. УСЛУГИ

3.1 Предоставляемые услуги включают помощь по телефону и / или по эл. почте, и / или удаленное подключение к оборудованию Gasparini.

Мероприятия удаленной помощи, такие как:

- Диагностика и устранение неисправностей;
- Мониторинг устройств и / или процессов;
- Бесплатное исправление выявленных ошибок программного обеспечения;
- Получение и установка доступных обновлений программного обеспечения;
- Поддержка аварийного резервного копирования и восстановления;

Услуги также включают в себя деятельность службы поддержки, такую как:

- Анализ проблем и поиск возможных неисправностей с техническими специалистами Gasparini;
- Поиск и отправка технической документации: инструкций, электрических, гидравлических и смазочных схем;
- Поиск и отправка схем сборки для идентификации компонентов.

3.2 Услуги удаленной помощи предоставляются в соответствии с календарем и рабочим временем в Gasparini S.p.A., а именно с 8.00-12.30 и 13.30-17.00 (CET) каждый рабочий день с понедельника по пятницу, кроме праздничных периодов.

3.3 Если проблема не может быть решена с помощью телесервиса, технические специалисты Gasparini оценят, по согласованию с Заказчиком, помощь на месте установки оборудования.

3.4 Телесервис НЕ включает:

- a) услуги, оказываемые на месте Заказчика.
- b) обучение и консультации специалистов по другим услугам оговариваются отдельно.
- c) все, что прямо не указано в настоящей и последующих статьях.

3.5 Прочие услуги предоставляются Gasparini S.p.A по прейскурантным ценам по отдельному соглашению.

4. ОБЯЗАННОСТИ КЛИЕНТА

Заказчик обязан соблюдать следующие указания:

- a) Для любого запроса о помощи необходимо предоставить данные машины, указанные на паспортной табличке (прикрепленной на панели управления основного станка), с указанием серийного номера машины;
- b) Убедиться, что персонал, ответственный за управление оборудованием, прошел надлежащую подготовку;
- c) По соображениям безопасности, только письменная переписка считается действительной для передачи инструкций, которые должны выполняться в рабочих зонах (во избежание ошибок понимания);
- d) Все люди, вовлеченные Заказчиком в использование и обслуживание системы, должны знать относительные остаточные риски и какие индивидуальные и / или групповые устройства защиты использовать в соответствии с типом выполняемой деятельности.

5. ОГРАНИЧЕНИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

5.1 Единственное обязательство, которое берет на себя Gasparini S.p.A. в отношении этой услуги, - это работать с должной осмотрительностью и оказать клиенту услуги, предоставляемые квалифицированными техническими специалистами, с использованием предоставленных методов и условий.

5.2 Gasparini SpA не несет ответственности за какие-либо перебои, ошибки или сбои в работе программ, даже если они связаны с предоставлением услуг, за исключением случаев умышленного неправомерного поведения или грубой небрежности. Gasparini SpA не несет ответственности за задержки или причиненный ущерб по причине форс-мажорных обстоятельств (включая корпоративные забастовки или обслуживающий персонал).

5.3 В любом случае Gasparini S.p.A. не может нести ответственность за дисфункции или неисправности, вызванные следующим:

- a) небрежностью или невнимательностью Заказчика в соблюдении инструкций по эксплуатации и / или обслуживанию;
- b) выполнением лицом, не уполномоченным Gasparini S.p.A., ремонта и / или изменения программ и / или компонентов системы;
- c) действия третьих лиц или любых других лиц, вышедшие из-под контроля Gasparini S.p.A. и не вытекающие из нормальных условий эксплуатации.

6. ПРИМЕНИМОЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО И ЮРИСДИКЦИЯ

Этот документ регулируется исключительно итальянским законодательством. Для любых споров, возникающих из этого документа и, в частности, из-за его толкования, исполнения, разрешения или прекращения, Стороны устанавливают итальянскую юрисдикцию и исключительную территориальную юрисдикцию Венецианского суда.