



Via Doria 29 20047 Brugherio (Mi)
Tel 039/2878371 (R.A)-Fax 039/8942443
Partita I.V.A. 03481330961
<http://www.helpdeskcomputer.it>
Mail: contact-us@helpdeskcomputer.it

Contratto di assistenza tecnica stampanti

TRA : SOCIETA': **HELPEDESK di Lamera Davide** via Andrea Doria 29 20047 Brugherio

E: **CLIENTE:**

(la nostra società in seguito sarà denominata **HELPEDESK**) (il cliente in seguito sarà denominato **CLIENTE**)

HELPEDESK si impegna a fornire, sia direttamente, c/o i nostri qualificati laboratori, il servizio di assistenza tecnica delle macchine e dispositivi elencati (successivamente denominati **MACCHINE**), nell' "Allegato A" ed alle condizioni di seguito riportate:

1) DURATA DEL CONTRATTO

Il contratto ha durata di 12 (dodici) mesi a decorrere dal giorno della sottoscrizione dello stesso si intenderà tuttavia tacitamente rinnovato di anno in anno, salvo disdetta da notificarsi da una delle due parti a mezzo raccomandata AR almeno 3(tre) mesi prima della scadenza.

2) QUALIFICAZIONE DEL SERVIZIO

Il "contratto di assistenza tecnica" è un servizio di assistenza tecnica offerto da **HELPEDESK**. Dovrà essere interpretato al pari di una polizza assicurativa o una garanzia, che "copre" solo ed esclusivamente il trasporto c/o i nostri laboratori la manodopera per il completo ripristino, e le spese di riconsegna c/o i vostri uffici a lavoro ultimato. Rimane quindi chiaro ed esplicito che rimangono escluse dal presente tutte quelle parti che vanno intese sotto l'accezione "parti di ricambio".

3) SCOPO DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE

Scopo del servizio è il ripristino delle regolari condizioni di funzionamento delle macchine e comprende:

- Messa a punto
- Stampante sostitutiva per il periodo in cui la stampante guasta rimane c/o i nostri laboratori.
- Ripristino del corretto funzionamento della stampante in ogni sua componente
- Ripristino delle impostazioni/regolazioni di fabbrica
- Ripristino della qualità copia originale
- Pulizia esterna delle carrozzerie e interna con soffiatura e lubrificazione delle parti

La sostituzione delle "parti di ricambio" avverrà solo ed esclusivamente in concomitanza con la presa visione e la sottoscrizione, da parte vostra, delle relative "quotazioni" rispetto alle "parti di ricambio" da sostituire. Le "parti di ricambio" verranno sostituite sulla base di scambio con quelle sostituite e saranno di prestazioni equivalenti.

Le "parti di ricambio" sostituite verranno ritirate riconsegnate al cliente insieme all'apparecchiatura riparata.

4) MODALITA' DI INTERVENTO

A seguito della richiesta del "**CLIENTE**", e qualora fosse possibile, il problema verrà risolto telefonicamente. In caso contrario, verrà inviato un tecnico presso l'indirizzo riportato nel presente contratto. L'intervento di presa dell'apparecchiatura/e previsto nel luogo di utilizzo del prodotto nei normali orari lavorativi (dalle ore 9.00 alle ore 18.00) dei giorni feriali e verrà disposto con la massima sollecitudine e normalmente sarà effettuato entro 8 ore lavorative dalla comunicazione. Ai tecnici incaricati dovrà essere garantito l'accesso alle macchine e solo ad essi sarà consentito effettuare riparazioni o modifiche sulle stesse. Una persona "referente" facente parte della struttura del "**CLIENTE**" dovrà informare il nostro personale addetto al ritiro delle apparecchiature l'esatto

guasto o anomalia per la quale si e' richiesto l'intervento. Sarà premura del cliente far pervenire al nostro personale addetto al ritiro il "DDT", relativo alla apparecchiature da condurre nel nostro laboratorio. Una volta portate c/o i nostri laboratori l'apparecchiatura/e saranno sottoposte ad opera di diagnosi per poter accertare la causa del malfunzionamento, Nel caso non ci siano "parti di ricambio" da sostituire, ma si possa ripristinare la stessa con la sola pratica di "pulizia e regolazioni" l'apparecchiatura/e sarà ripristinata e verrà ricondotta c/o la struttura del "CLIENTE" Nel caso in cui dopo aver svolto opera di diagnosi si accerti che per riportare l'apparecchiatura/e al suo normale esercizio occorra sostituire delle parti di ricambio, provvederemo a far pervenire al "CLIENTE" una quotazione dettagliata del "preventivo di riparazione". Solo dopo la presa visione, la sottoscrizione della quotazione e il ricevimento c/o i nostri uffici della stessa firmata e timbrata per accettazione, si procederà alla riparazione. Nel caso in cui la riparazione dovesse risultare economicamente svantaggiosa, "HELPDESK" avviserà il "CLIENTE" e lascerà il pieno arbitrio di poter decidere se proseguire nella riparazione o riportare l'apparecchiatura/e c/o il cliente come "non riparata". I tempi di riconsegna dell'apparecchiatura/e c/o il cliente dipenderà in maniera significativa dall'approvvigionamento delle "parti di ricambio" rispetto al nostro fornitore abituale che al massimo e' stimabile in 5(cinque) giorni lavorativi. Tempi superiori a quelli descritti sopra sono da noi ritenuti "casi eccezionali". **Si evince quindi che nessuna pratica di riparazione anche minuta o piccola sarà svolta dal nostro personale c/o i vostri uffici.**

5) **OBBLIGHI DEL CLIENTE**

Il servizio di manutenzione ed assistenza è prestato alle seguenti condizioni:

- Che le macchine vengano alimentate con supporti magnetici o altri accessori corrispondenti alle specifiche tecniche del costruttore;
- Che le caratteristiche dell'impianto elettrico ed in genere dell'installazione corrispondano alle specifiche tecniche del costruttore;
- Che il Cliente si attenga strettamente alle "Norme Operative" fornite dal costruttore, ivi compreso l'utilizzo di accessori e parti di consumo originali o comunque ritenute idonee da "HELPDESK";

Il cliente inoltre deve:

- Verificare la correttezza dei dati inseriti nel presente contratto;
- Compilare il presente contratto in tutte le sue parti, firmarlo dove richiesto e farlo pervenire a "HELPDESK";
- Prestare un'attenta collaborazione nell'identificare gli estremi del malfunzionamento del prodotto, seguendo le cautele imposte dalle normali esigenze di sicurezza, nonché le istruzioni che gli verranno fornite ponendo in atto tutte le misure che ragionevolmente "HELPDESK" e/o il prestatore del servizio potrebbero esigere da lui;
- Il cliente prima dell'intervento da parte dei tecnici autorizzati alla riparazione, ha l'onere di assumere tutte le misure di salvaguardia della sicurezza, dell'integrità e della segretezza dei propri dati.

6) **ESCLUSIONE**

Il servizio di manutenzione non comprende:

- Fornitura di prodotti ausiliari o accessori;
- Lavori su tutto quello che è esterno alle macchine, impianti elettrici, computer, software.
- Riparazioni di guasti dovuti a calamità naturali (fulmini, incendi, alluvioni), ad alimentazione non corrispondente alle norme della casa produttrice, a cause di trasporto ed in genere agli eventi che escludono gli obblighi per danni di cui all'articolo precedente.
- Tutti le parti che sono ritenute "parti di consumo" da parte del costruttore.

7) **RISOLUZIONE DEL CONTRATTO**

HELPDESK si riserva il diritto di risolvere il presente contratto nei seguenti casi:

- Mancato pagamento alle scadenze pattuite in base al presente contratto;
- Irregolarità di funzionamento o difetti del prodotto che derivino da non corretta installazione o utilizzo;
- Il prodotto ha terminato il suo ciclo di vita;
- Deterioramenti o danni procurati da:
 - riparazione o tentata riparazione del prodotto ad opera di personale non autorizzato da HELPDESK;
 - esercizio del prodotto in condizioni eccessivamente gravose esorbitanti il normale ciclo di lavoro, ad esempio: casi di uso eccessivamente intenso del prodotto non dichiarati dal cliente al momento della sottoscrizione del presente contratto;
 - gestione e/o installazione secondo modalità diverse da quelle raccomandate nei manuali che accompagnano il prodotto e dalla documentazione integrativa comunque pubblicata;
 - utilizzo di materiale di consumo inadeguato

8) **DISPOSIZIONI GENERALI**

- Il cliente dichiara di essere il legittimo proprietario delle macchine oggetto del presente contratto o comunque di essere autorizzato dal legittimo proprietario a stipulare il presente contratto di manutenzione; dichiara altresì che le macchine sono in perfetta efficienza e regolarmente funzionanti.
- Nessuna modifica al presente contratto potrà essere apportata se non per iscritto con il consenso espresso di entrambe le parti.

9) **LIMITAZIONI DELLA RESPONSABILITA'**

Salvo il caso di dolo o colpa grave, HELPDESK non assume alcuna responsabilità per danni di qualsiasi natura, diretti o indiretti, comunque patiti dal cliente in relazione alle prestazioni rese o dovute in base al servizio di assistenza tecnica.

Nei casi di inadempimento od inesatto adempimento nella prestazione del servizio, HELPDESK provvederà in modo ragionevolmente tempestivo a soddisfare le esigenze di funzionalità o di esercizio del prodotto coerenti con l'installazione dello stesso, esclusa verso il cliente ogni responsabilità riconducibile a colpa lieve.

A titolo esemplificativo, e non esaustivo, HELPDESK non risponde dei danni derivanti da perdita di opportunità produttive o di profitti, come conseguenza del mancato utilizzo del prodotto coperto dal servizio di assistenza tecnica.

