



Assistenza su chiamata

ClusterTech

OGGETTO ASSISTENZA

L'assistenza su chiamata è un servizio di intervento tecnico che il Cliente può scegliere per gestire la manutenzione dell' impianto in alternativa alla modalità di assistenza contrattuale.

Tale modalità viene applicata anche durante il periodo di garanzia, per i servizi non compresi nella garanzia stessa, ai Clienti che non adottino la modalità contrattuale "Contratto Assistenza ad interventi". L' assistenza su chiamata non richiede accordi o contratti preventivi, è senza canone e senza anticipi e rappresenta il modo più semplice per usufruire dei servizi di assistenza tecnica.

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

1. Al presentarsi di malfunzionamento dell' impianto il cliente potrà richiedere l' intervento tecnico con le seguenti modalità:
 - tramite portale web di supporto Cliente all'indirizzo: <http://neteng.dyndns.org/support/upload>
 - inviando una mail all' indirizzo: info@sicurcasaonline.it
 - telefonando al numero dell' Assistenza tecnica
2. Il servizio di assistenza tecnica potrà richiedere al Cliente l'esecuzione di test funzionali in modo da comprendere, per quanto possibile, la natura del problema. Al cliente verrà infine inviato via e-mail di programmazione dell' intervento, con le indicazioni relative ai tempi ed eventuali orari della visita nel caso sia previsto l' intervento tecnico on site.
3. La scelta del tipo e tempi di intervento è a discrezione del servizio tecnico, che in base alla tipologia del problema, potrà effettuare l' intervento in via telematica o presso la sede del Cliente.
4. L' assistenza non sarà tuttavia operante qualora il Cliente risulti inadempiente rispetto al pagamento dei beni forniti dalla Ditta o al pagamento di altre prestazioni accessorie da questa eseguite.
5. Il verificarsi delle condizioni di operatività della assistenza non dà diritto al Cliente di pretendere alcun risarcimento e/o indennizzo per danni diretti ed indiretti di qualsiasi natura derivanti dal mancato utilizzo dei beni.

ESCLUSIONE DI RESPONSABILITÀ

Clustertech non potrà essere chiamata a rispondere di danni diretti o indiretti derivati dall' esecuzione dei servizi di assistenza o di ritardo nel provvedervi. In particolare Clustertech non potrà essere ritenuta responsabile dei danni derivanti da:

- perdita dei dati e disservizi conseguenti;
- danni provocati a terzi;
- mancato utilizzo degli impianti per tutto il periodo di tempo necessario per effettuare gli interventi di assistenza, di manutenzione preventiva o di revisione.

TARIFFE DEL SERVIZIO

Il servizio prevede un diritto fisso di chiamata ed un addebito orario, sulla base del listino ufficiale, per il tempo necessario alla soluzione del problema. Le tariffe sono definite nel modulo "Tariffe assistenza tecnica". Nella tabella sotto sono indicati i vari servizi di assistenza, le modalità di esecuzione e le voci di costo.

I tempi di intervento indicati fanno riferimento a valori massimi. Gli interventi, sia telematici che on site, saranno comunque effettuati nel più breve tempo possibile, compatibilmente con il carico di lavoro già in essere.

Tipologia assistenza	Tempi
Assistenza ordinaria ⁽¹⁾	entro 72 ore ⁽³⁾
Assistenza sistemistica ⁽²⁾	entro 72 ore ⁽³⁾
Supplemento urgenza	entro 36 ore ⁽³⁾
Diritto di chiamata ⁽³⁾	
Supplemento fuori orario/sabato ⁽⁴⁾	

I prezzi riportati si intendono comprensivi di IVA al 21%

⁽¹⁾ E' considerata assistenza ordinaria gli interventi effettuati sui sistemi di sicurezza (telecamere, sensori, impianto di collegamento ed elettrico di alimentazione ...)

⁽²⁾ È considerata assistenza tecnica sistemistica quella eseguita sui server, sistemi telematici (router ...), nonché le attività di networking, security e programmazione.

⁽³⁾ Tempo di risposta massimo dall'attivazione della chiamata (da effettuarsi durante il normale orario lavorativo del servizio assistenza) per la verifica ed individuazione del problema.

⁽⁴⁾ È considerato orario lavorativo normale dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00, ad esclusione dei giorni festivi e delle chiusure aziendali preventivamente comunicate al cliente attraverso la newsletter di servizio e pubblicate sul sito Internet. Tutti gli altri orari sono da considerarsi straordinari.

RICAMBI O SOSTITUZIONE SISTEMI

Per le apparecchiature che richiedessero la riparazione nel centro assistenza è previsto il ritiro e la riconsegna consegna a domicilio.

La riparazione verrà effettuata a seguito dell' accettazione del preventivo di spesa che il servizio tecnico comunicherà al cliente tramite aggiornamento del ticket sul portale di supporto cliente. L' accettazione da parte del Cliente potrà essere effettuata direttamente sul portale.

Il costo di eventuali ricambi o riparazioni saranno calcolati in base ai listini in vigore alla data dell' intervento, previa accettazione del cliente da trasmettere via portale.

Nell' ipotesi in cui, per qualsiasi ragione, non fosse possibile (o non conveniente economicamente) riparare un prodotto si procederà, previo consenso del Cliente, alla sostituzione del prodotto stesso (se ancora a listino) oppure con altro di pari caratteristiche.