



## CARTA SERVIZI

La ditta fornisce nell'ambito delle proprie competenze professionali diversi servizi di assistenza e consulenza tecnica. La presente "carta dei Servizi" intende assolvere il compito di rendere le caratteristiche ed i relativi costi dei servizi aziendali prestati più conoscibili e trasparenti.

Il periodo di garanzia, se non indicato specificatamente, si intende di un anno dalla data di installazione, fatti salvi i termini di cui all'art. 1 D.Lgs 24/2002.

La garanzia si riconosce sui difetti di conformità del bene, che si rilevano nell'inidoneità all'uso per cui il bene stesso è abitualmente destinato e all'uso voluto e sottoscritto dal cliente nella proposta di accettazione. Il difetto di conformità di lieve entità non dà diritto alla risoluzione del contratto.

La garanzia si riconosce sul difetto di conformità delle parti meccaniche ed elettroniche.

All'atto dell'installazione il cliente constata e firma la regolare funzionalità del prodotto a garanzia della corretta e regolare fornitura e richiede al tecnico l'istruzione sull'uso del prodotto. L'istruzione che il tecnico fornisce rientra nelle condizioni di fornitura ed il tempo necessario per attuarla è riportato nel modulo di "regolare e corretta fornitura" (max 1 h).

Sono escluse dalla definizione di garanzia gli interventi di manutenzione e pulizia che sono naturalmente resi necessari dalla collocazione nell'ambiente di lavoro e dall'uso stesso del prodotto. Gli interventi richiesti dal cliente con le finalità di manutenzione e pulizia sopra indicate, espresse nel corso del periodo di garanzia del prodotto, sono pertanto soggette a normali tariffe d'intervento. Nel caso dei fotocopiatori la garanzia non include la pulizia dell'ottica, della presa carta o simili, sostituzione toner, drum e ricambi di facile consumo.

Costi fissi di chiamata per le macchine per i quali non è stato sottoscritto alcun contratto di assistenza:

Diritto di chiamata <sup>1</sup> inclusa 1° ora di intervento	€ 50,00	1. Tale diritto deve essere corrisposto in ogni caso, in seguito all'intervento del ns. tecnico incaricato, presso la Vs. sede.
Tariffa oraria <sup>2</sup> applicabile dalla seconda ora in poi	€ 30,00	2. Per frazioni di ora, verrà applicata la tariffa corrispondente.
Trasferta <sup>3</sup>	€ 40,00	3. La trasferta verrà applicata nel caso di interventi tecnici eseguiti dai ns. incaricati ad una distanza superiore a 50 Km dalla ns. sede.
Richiesta d'intervento d'urgenza maggiorazione <sup>4</sup>	€. 40,00	4. per "Urgenza" si intende la richiesta d'intervento da doversi effettuare nelle 2/ 3 ore successive alla chiamata.

L'importo dell'intervento può essere saldato sia in contante, brevi mano al tecnico, o con ricevuta bancaria comunicando al tecnico gli estremi bancari che verranno riportati sul rapporto di lavoro e controfirmati dal cliente.

Gli importi inferiori ad €. 50,00 debbono essere saldati al tecnico al termine dell'intervento.

Il tecnico provvederà a quietanzare la copia del rapporto di lavoro dando immediatamente comunicazione all'ufficio contabile di emettere fattura quietanzata che si provvederà subito ad inviare. Qualora il Cliente non saldi l'importo indicato al termine dell'intervento ma sia previsto un ulteriore passaggio di personale tecnico e/o commerciale per la riscossione, o il Cliente preferisca l'emissione di ricevuta bancaria, l'importo fatturato sarà comprensivo di una maggiorazione di €. 2,50.

Le richieste d'intervento debbono essere effettuate al call center dell'ufficio, che provvederà ad attivare immediatamente la procedura di assistenza.

Le chiamate tecniche che non saranno registrate al call center dell'ufficio non saranno evase. Effettuare chiamate tecniche direttamente al cellulare del tecnico non darà avvio alla procedura di assistenza, pertanto la chiamata rimarrà non evasa.

Solo ed esclusivamente le chiamate inoltrate al call center dell'ufficio a mezzo chiamata telefonica o a mezzo fax, danno garanzia di evasione, controllo dello storico degli interventi e monitoraggio dello stato di efficienza del servizio.

Il compito della presente "carta dei servizi" è in ultima analisi quello di rendere i servizi stessi più conoscibili e chiari al fine di monitorarne la qualità, l'efficacia e l'efficienza.

Nell'ottica di sempre e costante miglioramento sono considerate interessanti tutte le indicazioni.

*NB: tutti gli importi menzionati sono da intendersi escluso IVA 20%.*