

## **CONDIZIONI GENERALI DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE**

### **Premessa**

La Eurotec Impianti S.n.c. Offre il proprio servizio di assistenza e manutenzione in osservanza delle presenti condizioni generali ed economiche, in deroga a tale documento si possono concordare, con accordi sottoscritti, ulteriori condizioni.

### **Garanzia su apparati e/o sistemi**

Tutti gli apparati forniti nelle realizzazioni della Eurotec Impianti S.n.c. sia essi passivi che attivi, sono garantiti per il loro funzionamento, come da norme, per la durata di 12 mesi dalla data di acquisto da qualsiasi vizio di costruzione, in condizioni di uso normale.

Per garanzia si intende l'unico obbligo della Eurotec Impianti snc di riparare con fornitura gratuita delle parti di ricambio o a sostituire appena possibile, il materiale che risultasse difettoso per riparazioni presso la nostra sede. Gli apparati in garanzia saranno sostituiti con apparati e/o sistemi di eguale importanza e funzionalità se al momento del malfunzionamento non sia disponibile l'apparato e/o sistema sostitutivo.

Negli Interventi in garanzia, su apparati e/o sistemi saranno addebitati i tempi di trasporto, andata e ritorno c/o la sede d'intervento e le ore utilizzate per la diagnostica e risoluzione malfunzionamento, gli importi scontati applicati sono indicati nel presente documento la voce " condizioni economiche".

### **Manutenzione: Tipologia di interventi tecnici**

Si può usufruire del servizio di assistenza e manutenzione per interventi su:

1. Sistemi di telecomunicazione commercializzati da Eurotec Impianti S.n.c.
2. Cablaggi e reti di distribuzione fonia e dati.
3. Apparati e/o sistemi in garanzia forniti da Eurotec Impianti S.n.c.
4. Apparati e/o sistemi fuori periodo di garanzia
5. Manutenzioni reti telefoniche.
6. Manutenzione sistemi telefonici.
7. Spostamenti interni telefonici
8. Verifica e controllo stato impianti e/o sistemi.
9. Interventi in telemanutenzione. (per centralini provvisti di modem)

### **Interventi a chiamata**

Si può richiedere anche su chiamata specifica senza accedere ai servizi citati nei punti precedenti, le richieste possono pervenire al nostro fax 039 2875958 o mediante email all'indirizzo [eurotec@eurotec-impianti.it](mailto:eurotec@eurotec-impianti.it), per la parte economica consultare nel presente documento la voce " Condizioni economiche ".

## **I VANTAGGI DI UN CONTRATTO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE**

Per avere la garanzia completa e gli interventi con priorità rispetto ai clienti senza contratto di assistenza o senza alcun addebito si possono acquistare le formule di manutenzione preventiva e correttiva nelle tre tipologie offerte da Eurotec Impianti snc.

### Tempi d'intervento

Gli interventi verranno effettuati, salvo accordi diversi, dal Lunedì al venerdì dalla ore 9,00 alle ore 12,30 e dalle 14,00 alle 18,00 escluse le festività infrasettimanali, entro le 48 ore lavorative successive al giorno di chiamata per i guasti ordinari e le 8 ore lavorative successive al giorno di chiamata per fermo totale della centrale telefonica.

In caso di interventi non bloccanti o interventi pianificati, gli interventi stessi saranno effettuati entro 5 (cinque) giorni lavorativi dall'ultima segnalazione del cliente.

Il personale EUROTEC IMPIANTI SNC. dovrà avere pronto accesso ai locali dove sono installate le apparecchiature. Le parti fornite in sostituzione si intendono permutate con quelle guaste che resteranno di proprietà di EUROTEC IMPIANTI SNC.

Le chiamate verranno effettuate dal CLIENTE per mezzo telefonico al 039/2142365 attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle ore 12,30 e dalle 14,00 alle 18,00 o a mezzo fax al 039/2875958 o per mezzo email: eurotec@eurotec-impianti.it attivi 24h/24h

### Esclusioni dalla manutenzione

Non rientrano nel servizio di manutenzione :

- spostamenti, ampliamenti e cambi di programmazione
- modifiche di programmazione mediante teleprogrammazione ( salvo diversi accordi )
- guasti causati da calamità naturali, incendi, furti, fulmini, allagamenti
- Adeguamenti dell'impianto alle mutate esigenze del cliente
- Sostituzione di eventuali materiali giunti al fine del loro normale periodo d'uso( ad esempio, batterie, cordoncini telefonici)
- cattivo utilizzo o incuria delle apparecchiature da parte del cliente o del suo personale
- forniture di apparecchiature
- gli apparati siano stati oggetto di intervento tecnico da parte di personale non autorizzato
- guasti o anomalie delle linee causate dagli operatori telefonici ( salvo diversi accordi)

pertanto per i suddetti lavori EUROTEC IMPIANTI SNC. addebiterà al cliente le spese di manodopera e del materiale.

### TIPOLOGIA DI CONTRATTI DI MANUTENZIONE:

**CONTRATTO STANDARD:** circa il 10% dell'importo delle apparecchiature venduto a prezzo pieno di listino.( importo minimo 250,00 annuo) su nuove forniture sconto 50% per il primo anno.

1) Uscita d'intervento sempre a pagamento, scontata del 20% rispetto alla tariffa senza contratto ( Uscita + 1 ora € 92,00 anziché € 115,00 ). Sconto 20% sulle ore successive ( € 36,00 anziché € 45,00).

2) Riparazione o sostituzione delle apparecchiature gratuita dei componenti guasti.

3) Priorità Intervento entro 8 ore per totale fermo della macchina, 48 ore per guasti ordinari.

4) Assistenza telefonica.

**CONTRATTO EXTRA:** circa il 13% dell'importo delle apparecchiature venduto a prezzo pieno di listino.( importo minimo 400,00 annuo) su nuove forniture sconto 50% per il primo anno.

1) Uscita Gratis per guasto apparecchiature in manutenzione.

2) Riparazione o sostituzione delle apparecchiature gratuita dei componenti guasti.

3) Intervento entro 8 ore per totale fermo della macchina, 48 ore per guasti ordinari.

4) Sconto del 20% sugli interventi per riprogrammazioni o errate chiamate.( per errate chiamate si intendono eventuale disservizio da parte dell'operatore esempio: blocco linee telefoniche, pertanto il difetto non è da imputare alle apparecchiature interne, o disservizi causati da errate manovre sulle apparecchiature.)

5) Assistenza telefonica.

**CONTRATTO ALL INCLUSIVE:** circa il 15% dell'importo delle apparecchiature venduto a prezzo pieno di listino. (importo minimo 600,00 annuo) su nuove forniture sconto 50% per il primo anno.

- 1) Uscita Gratis per guasto apparecchiature
- 2) Riparazione o sostituzione delle apparecchiature gratuita dei componenti guasti.
- 3) Intervento entro 8 ore per totale fermo della macchina, 48 ore per guasti ordinari.
- 4) Uscita gratis per interventi di riprogrammazioni o errate chiamate. ( per errate chiamate si intendono eventuale disservizio da parte dell'operatore esempio: blocco linee telefoniche, pertanto il difetto non e da imputare alle apparecchiature interne, o disservizi causati da errate manovre sulle apparecchiature.)  
In questo caso la nostra società darà supporto al cliente per contattare l'operatore e far ripristinare il servizio.
- 5) Assistenza telefonica.
- 6) Modifiche di programmazione in teleprogrammazione.

## **CONDIZIONI ECONOMICHE**

### **Importi mano d'opera su interventi a chiamata generici per ogni tecnico.**

Diritto fisso di chiamata ( comprende l'uscita del tecnico, l'utilizzo degli strumenti e apparecchiature in dotazione, il viaggio di andata e ritorno da e per la nostra sede).....Euro 70,00  
Quota oraria.....Euro 45,00  
Materiali forniti durante l'intervento verranno quantificati a consuntivo e successivamente fatturati.  
Gli orari d'intervento sono dal Lunedì al Venerdì dalle 09.00 alle 18.00, per interventi richiesti in orario straordinario ( dal lunedì al venerdì ) applicare il 30% delle tariffe ( sabato) applicare il 50% in più delle tariffe

### **Importi mano d'opera su interventi in garanzia per ogni tecnico per clienti che non sottoscrivono un contratto di assistenza e manutenzione. ( solo su guasti causati da difetti di fabbricazione ) non c'e priorità sugli interventi.**

Diritto fisso di chiamata ( comprende l'uscita del tecnico, l'utilizzo degli strumenti e apparecchiature in dotazione, il viaggio di andata e ritorno da e per la nostra sede).....Euro 50,00  
Quota oraria.....Euro 36,00  
Gli orari d'intervento sono dal Lunedì al Venerdì dalle 09.00 alle 18.00, per interventi richiesti in orario straordinario ( dal lunedì al venerdì ) applicare il 30% delle tariffe ( sabato) applicare il 50% in più delle tariffe  
Telemanutenzione a chiamata

**Gli interventi a richiesta per telemanutenzione o spigazioni, dalla nostra sede di assistenza,** per verifica, controllo e programmazione sistemi telefonici possono essere inoltrati alla nostra sede a mezzo fax al numero 039 2875958 o mediante email [eurotec@eurotec-impianti.it](mailto:eurotec@eurotec-impianti.it).

Sarà cura della Eurotec Impianti S.n.c. inviare la conferma d'ordine ed effettuare l'intervento.

Quota chiamata per un massimo di 02 ore.....Euro 50,00

Gli orari d'intervento sono dal Lunedì al Venerdì dalle 09.00 alle 18.00, per interventi richiesti in orario straordinario ( dal lunedì al venerdì ) applicare il 30% delle tariffe ( sabato) applicare il 50% in più delle tariffe

## **Modi Operativi**

Tutte le lavorazioni effettuate dal personale incaricato dalla Eurotec Impianti S.n.c, saranno supportate da rapporto d'intervento, rilasciato al termine della lavorazione, dove saranno specificati: la tipologia di intervento, dati cliente, le ore o la giornate impiegate, materiali utilizzati e riferimenti della richiesta cliente.

Tale rapporto d'intervento in duplice copia sarà sottoscritto dal cliente a conferma di quanto dichiarato nello stesso, una copia verrà rilasciata e una copia verrà inoltrata all'ufficio Eurotec Impianti S.n.c per la relativa regolarizzazione economica.

EUROTEC IMPIANTI S.N.C.  
Massimo Ribaldo

**EUROTEC IMPIANTI S.n.c di Massimo Ribaldo & C.** Sede operativa: Via caduti del Lavoro 19 – 20047 Brugherio (MI) 3  
Tel. 039/2142365 – fax. 039/2875958

Email [eurotec@eurotec-impianti.it](mailto:eurotec@eurotec-impianti.it) - [www.eurotec-impianti.it](http://www.eurotec-impianti.it)  
P.iva 03015060969 – Iscr.Cam.Comm. di Milano n. 1620620/2000  
AUTORIZZAZIONE MINISTERIALE P.T. DI 3° GRADO