

## Condizioni di Assistenza e Garanzia

### Sommario

<b>1. GENERALITÀ.....</b>	<b>2</b>
<b>2. DEFINIZIONI.....</b>	<b>2</b>
<b>3. GARANZIA.....</b>	<b>2</b>
a. <i>Limiti della Garanzia: .....</i>	2
b. <i>Decadenza degli obblighi di assistenza in Garanzia .....</i>	2
c. <i>Garanzia sui Sistemi prodotti da Terzi.....</i>	2
<b>4. SERVIZIO ASSISTENZA .....</b>	<b>3</b>
a. <i>Assistenza su sistemi prodotti da GS.....</i>	3
b. <i>Assistenza su sistemi installati non prodotti da GS .....</i>	3
c. <i>Schede Elettroniche.....</i>	3
d. <i>Esclusioni .....</i>	3
e. <i>Nuovi Rilasci.....</i>	3
f. <i>Accesso al Servizio di Assistenza .....</i>	3
g. <i>Orario del Servizio di Assistenza.....</i>	4
<b>5. MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA .....</b>	<b>4</b>
a. <i>Tempi di risposta.....</i>	4
b. <i>Obblighi di collaborazione del Cliente .....</i>	4
c. <i>Precedenze nel servizio .....</i>	4
d. <i>Verbalizzazione dell'Attività di Assistenza .....</i>	4
e. <i>Prestazioni Gratuite o Addebitabili .....</i>	4
f. <i>Prodotti di Terzi installati da GS.....</i>	5
g. <i>Tariffe Applicabili.....</i>	5
h. <i>Modalità di pagamento .....</i>	5
i. <i>Responsabilità.....</i>	5
j. <i>Inadempimenti.....</i>	5
<b>6. DECORRENZA DUTATA E CANONE DEL CONTRATTO DI ASSISTENZA .....</b>	<b>5</b>
a. <i>Decorrenza del contratto .....</i>	5
b. <i>Durata del Contratto.....</i>	5
c. <i>Canone annuo del contratto di assistenza .....</i>	5

## 1. GENERALITÀ

Queste condizioni, di seguito denominate “**Condizioni di Assistenza e Garanzia**” regolano i rapporti relativi alla fase successiva alla vendita o cessione di prodotti, successiva garanzia ed assistenza dei prodotti o sistemi acquistati dal Cliente, all’attività di collaudo ed installazione operata direttamente dal cliente o indirettamente da Generale Sistemi srl di seguito denominata “**GS**”. Il presente documento è parte integrante e non scindibile dal documento - **130612 Condizioni Generali di Vendita e Consegna** anche denominato “**Condizioni Generali**” e relativo listino dei costi in corso di validità denominato **Listino Servizi**.

## 2. DEFINIZIONI

**Servizio di Assistenza:** attività dei tecnici di GS, necessaria a fornire supporto nei casi non previsti dai manuali, riparare eventuali guasti od avviare al malfunzionamento. Il servizio è offerto ai sistemi coperti da Garanzia, a quelli regolati da apposito contratto di assistenza o su richiesta seguita da necessari accordi commerciali.

**Contratto di Assistenza:** contratto stipulato fra Cliente e GS che ha per oggetto l’abbonamento annuale tramite Canone al Servizio di supporto ai prodotti o sistemi. Il contratto è stipulato secondo il documento **Contratto di Assistenza**

**Periodi di garanzia:** periodo entro il quale il prodotto viene assistito secondo le specifiche qui descritte ed eventualmente ai costi previsti nel **Listino Servizi** anche se non è stato stipulato un **Contratto di Assistenza**. Tutti i prodotti GS offrono un periodo di garanzia.

**Prodotti Generale Sistemi:** Prodotti o Sistemi con il marchio Generale Sistemi.

**Prodotti o Sistemi di terzi:** Prodotti o Sistemi di terzi che vengono venduti ed eventualmente installati da GS.

**Funzionalità principale:** La capacità del sistema di fornire il servizio per cui è stato progettato, servizio che può essere però condizionato o limitato da fattori esterni non dipendenti da GS, come ad esempio conflitti e condizionamenti da parte di altri dispositivi o software, modifiche di processo dei dispositivi e delle informazioni che possono limitare il buon funzionamento del sistema, uso improprio, limiti tecnologici, condizioni ambientali (vedi **Condizioni Generali**)

## 3. GARANZIA

Generale Sistemi garantisce che i sistemi di propria produzione sono stati:

- Attentamente progettati, omologati nelle modalità previste dalle normative ed attentamente collaudati per le specifiche richieste e dettagliate con il cliente.
- Ne garantisce inoltre la **funzionalità principale** nei casi normali; non può invece garantire la funzionalità di tutte le opzioni e comandi in ogni situazione operativa. I conflitti con altri software, dispositivi o schede montate nell’ambiente operativo del Cliente, non rientrano nella Garanzia.

### a. Limiti della Garanzia:

- Uso improprio, manomissioni ed ogni altro uso non previsto.
- Collaudo ed installazione del cliente svolte secondo procedure non concordate e/o non conformi al prodotto, modifiche apportate successivamente al collaudo
- Durata del periodo di garanzia. Dove non specificato in forma scritta la durata massima della garanzia è di 12 (dodici) mesi esente da vizi materiali e/o difetto di fabbricazione. Tale periodo decorre dalla data di consegna di ogni singola unità al Cliente
- La garanzia di GS non si estende ai prodotti che risultino difettosi e/o danneggiati da parte di imperizia, naturale logoramento o negligenza, manomessi, danneggiati accidentalmente o riparati da terzi in modo non conforme alle specifiche tecniche. Gli interventi di assistenza correttiva non comprenderanno i guasti verificatisi per cause diverse dal normale uso, o per uso improprio dei prodotti. Sono inoltre esclusi dall’intervento di garanzia la sostituzione dei prodotti danneggiati da atti vandalici, eventi atmosferici, eventi naturali o sociopolitici in genere ed ogni altra azione non legata a quanto sopra specificato.
- L’intervento da parte di GS per garanzia resta subordinato all’osservanza delle condizioni di pagamento da parte del Cliente mentre suddetti lavori di sostituzione o riparazione sono eseguiti nella sede di GS o in loco dal Cliente a discrezione di GS.
- Eventuali parti sostituite sono e resteranno di proprietà di GS mentre le necessarie spese di trasporto saranno comunque a carico del Cliente.

### b. Decadenza degli obblighi di assistenza in Garanzia

L’obbligo di ottemperare alle disposizioni di Garanzia da parte di GS decade inoltre se:

- Il Cliente collauda, testa, modifica o ripara l’hardware oppure fa svolgere una o più di queste attività da terze parti non autorizzate da GS;
- Il Cliente utilizza il prodotto per scopi diversi da quelli normalmente previsti e/o lo espone a condizioni diverse da quelle di normale utilizzo;
- Il Cliente utilizza o mantiene quanto fornito in modo sbagliato, negligente o improprio;
- Il numero di serie originale presente è stato rimosso, danneggiato o illeggibile.

### c. Garanzia sui Sistemi prodotti da Terzi

GS garantisce che eventuali sistemi prodotti da terzi e venduti e/o installati da Generale Sistemi, sono stati scelti con riguardo allo stato dell’arte della tecnologia e solo fra quelli più efficienti ed affidabili.

Per questi prodotti, valgono esclusivamente le condizioni di garanzia previste dai produttori, GS si impegna comunque ad intervenire per ristabilire eventuali malfunzionamenti, entro i limiti di garanzia.

## 4.SERVIZIO ASSISTENZA

GS garantisce che il *Servizio di Assistenza* viene effettuato da personale tecnico di elevato livello di specializzazione, nel caso di personale esterno, questo viene supportato da personale interno a GS.

### a. Assistenza su sistemi prodotti da GS

L'assistenza hardware su sistemi di produzione GS consiste in interventi di personale tecnico qualificato per l'identificazione del motivo del guasto. L'intervento dà luogo alla riparazione immediata del dispositivo compresa la sostituzione dei ricambi eventualmente necessari, se questa è possibile in breve tempo nel luogo di installazione. In caso contrario, e se possibile, il dispositivo può essere temporaneamente sostituito con altro analogo, in modo da permettere al Cliente la continuità del servizio. In caso di identificazione del guasto su componenti non disponibili si procede a programmare la sostituzione necessaria. Termini più pronti possono essere pattuiti in forma scritta, in relazione a canoni personalizzati.

### b. Assistenza su sistemi installati non prodotti da GS

L'assistenza hardware su sistemi di produzione di terzi ed installati da GS, è effettuata su richiesta e consiste in interventi di personale tecnico qualificato. L'intervento dà luogo alla riparazione della parte se, a discrezione del personale tecnico GS, questa è possibile sul posto; viceversa, il personale tecnico di Assistenza GS prende contatto - per conto del Cliente - con il personale di supporto del produttore per accordarsi sulla sostituzione o sulla riparazione. Termini più pronti possono essere pattuiti in forma scritta, in relazione a canoni personalizzati.

### c. Schede Elettroniche

Se l'hardware è rappresentato da parti inserite o collegate alle macchine del Cliente, il Cliente stesso ha l'obbligo di far presenziare all'intervento un tecnico responsabile delle macchine, munito dei relativi manuali in dotazione alle macchine stesse. In mancanza di questi requisiti, il personale GS può riservarsi di non svolgere le attività richieste. I costi dell'intervento saranno comunque addebitati al Cliente.

### d. Esclusioni

Sono escluse dall'impegno di assistenza telefonica gratuita o assistenza gratuita nel luogo dell'installazione gli interventi richiesti:

- Per aiutare il personale inesperto del Cliente. Il personale del Cliente dovrebbe essere tecnicamente in grado di gestire e regolare l'ambiente: questo è richiesto dai prerequisiti di installazione.
- Per ovviare ad eventuali fermi o malfunzionamenti derivanti da negligenze del personale del Cliente (ad esempio: cancellazione di archivi, utilizzo improprio dei dispositivi o dei programmi, regolazione errata dei sistemi da parte di personale inesperto).
- A seguito di lavori di personalizzazione o regolazione sulle procedure installate.
- A seguito di modifica di file o di parametri di funzionamento.
- Per la soluzione di conflitti con altri programmi, schede o dispositivi installati sulle macchine del Cliente.

In questi casi il Cliente è tenuto al pagamento dell'intervento e dei relativi costi.

### e. Nuovi Rilasci

GS si impegna a distribuire, ai Clienti con contratto di Assistenza in corso, i nuovi rilasci dei software prodotti. I nuovi rilasci possono essere ottenuti in via gratuita per la parte che riguarda solo le opzioni di sistema ordinate ed installate (le eventuali opzioni aggiunte devono essere invece ordinate, se il Cliente ne desidera l'installazione). L'installazione degli aggiornamenti è a carico del Cliente, che può comunque chiedere che sia effettuata da parte di GS, dietro il riconoscimento dei relativi costi. Nessun aggiornamento gratuito è invece previsto per il software prodotto da terzi, anche se installato da GS.

### f. Accesso al Servizio di Assistenza

L'adempimento di qualsiasi attività attinente la Garanzia o il servizio di assistenza può essere richiesta solo dal titolare dell'ordine evaso da GS e riportato nel *Contratto di Assistenza*. Seconde o terze parti non sono titolari della garanzia e delle autorizzazioni a richiedere attività concordate nel contratto di assistenza e si devono rivolgere all'ente / società / persona da cui hanno acquistato il prodotto oggetto della riparazione.

L'accesso al *Servizio di Assistenza* si ottiene inviando una comunicazione scritta a GS, contenente l'indicazione precisa e dettagliata di:

- Sistema Installato (Descrizione, Data di Installazione, esatta Ubicazione, riferimenti a DDT e/o fatture e/o codice prodotto, n° del Contratto di Assistenza se presente).
- Ambiente operativo Host se presente: esempio (PC, Server NT, LAN ecc..)
- Tipo di guasto, con indicazione dell'eventuale codice di errore software o segnale hardware.
- Circostanza nella quale si è verificato il guasto (cosa stava facendo l'utente od il sistema quando si è verificato l'errore).
- Frequenza dell'errore (casuale, fisso, frequenza xx su yy).
- Traccia diagnostica (se prevista).
- Riferimenti della persona da contattare (nome Azienda, nome persona, telefono, fax, email).

**Il Cliente è informato che le eventuali comunicazioni solo verbali, telefoniche o con ogni altro programma di messaggistica differenti da fax o email o lettere possono non essere prese in considerazione o comunque non fanno fede per eventuali reclami su attività da svolgere.**

## **g. Orario del Servizio di Assistenza**

Il Servizio di Assistenza è attivo tutti i giorni feriali dalle ore 9 alle 13 e dalle 14,30 alle 18,30. Se l'intervento in corso non è terminato allo scadere dell'orario, il personale GS può, d'accordo con il Cliente, proseguire il lavoro fino alla sua conclusione. Sono esclusi da questo periodo le ferie estive ed invernali e le altre festività nazionali. Per festività locali e ponti, comunque per chiusure inferiori ai 3 giorni lavorativi GS si riserva di non comunicare al cliente tale periodo di chiusura. Esigenze particolari (ad esempio disponibilità per un orario più esteso od anche per i giorni festivi) possono essere soddisfatte con accordi scritti personalizzati.

## **5. MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA**

Il Servizio di Assistenza prende contatto con il Cliente:

Inviando una comunicazione che illustra le modalità di correzione, oppure telefonicamente per convenire prove od interventi. L'intervento, secondo i casi ed a discrezione di GS, può essere effettuato:

- In via telefonica, con la collaborazione del personale del Cliente
- In via telematica (teleassistenza)
- Scaricando la correzione da apposito sito Internet (previo ricevimento del messaggio scritto di autorizzazione e delle modalità di applicazione)
- Con la presenza di personale di Assistenza di GS o autorizzato a discrezione da GS sul luogo dell'installazione. L'installazione della correzione è a carico del Cliente, ma può essere eseguita dal personale GS su richiesta.

### **a. Tempi di risposta**

GS garantisce i tempi massimi di risposta indicati di seguito per l'attivazione dei servizi di assistenza post vendita.

- 3 giorni lavorativi per risposta dalla comunicazione di accesso al servizio per i sistemi coperti da *Contratto di Assistenza*
- 5 giorni lavorativi per risposta dalla comunicazione di accesso al servizio per sistemi in *Garanzia*
- 10 giorni lavorativi per ogni sistema non coperto da Garanzia o Contratto di Assistenza

Termini più pronti possono essere definiti per scritto a seguito di accordi specifici.

### **b. Obblighi di collaborazione del Cliente**

E' obbligo del Cliente:

- Fornire ai Tecnici GS ogni informazione necessaria a facilitare la diagnosi del guasto.
- Far presenziare all'intervento personale tecnico con una preparazione sufficiente e dove necessario certificata per operare su installazioni, i sistemi e software cui sono inseriti o collegati i dispositivi o programmi venduti ed eventualmente installati da GS.
- Sarà possibile, se concordato in via anticipata, che GS richieda la presenza del personale precedentemente formato tramite gli appositi corsi di formazione tenuti da GS e seguiti da rilascio di apposito attestato.
- Avere a disposizione i manuali tecnici delle macchine e del software installato.
- Collaborare con il personale di assistenza GS facilitando il suo lavoro per quanto necessario.

A tutela degli interessi del Cliente il personale di assistenza di GS ha disposizione di non intervenire su sistemi\prodotti\macchine\software del Cliente ma solo sui sistemi\prodotti venduti ed eventualmente installati da GS stessa.

### **c. Precedenze nel servizio**

Nel fissare gli interventi, GS, a parità di data di ricezione della richiesta di assistenza, segue queste precedenze sui sistemi:

- Con contratto di Assistenza,
- In Garanzia,
- Con guasti gravi (ad esempio fermo dell'intero Sistema).
- Recidività della problematica

### **d. Verbalizzazione dell'Attività di Assistenza**

Ad ogni intervento telefonico o di teleassistenza effettuato, il personale di assistenza di GS completa un promemoria dal quale risulteranno oltre ai dati ed ai riferimenti del cliente e del assistenza richiesta e fornita l'indicazione sulla durata complessiva dell'intervento e se questo sarà considerato gratuito o da addebitare.

Ad ogni intervento sul posto il personale di assistenza di GS compila Verbale di intervento: il Cliente è tenuto a controfirmarlo, accettandone il contenuto; se non d'accordo su qualche affermazione, a pena di decadenza deve aggiungere sul Verbale le proprie eccezioni.

### **e. Prestazioni Gratuite o Addebitabili**

Sono gratuite le prestazioni:

- **Sistemi\prodotti coperti da Garanzia:** accesso al Servizio Assistenza, identificazione del guasto, scarico della correzione da apposito sito Internet, costi di invio della correzione o del prodotto sostitutivo o riparazione del guasto in laboratorio se soddisfacenti i requisiti descritti nel Cap 3.
- **Sistemi\prodotti coperti da Contratto di Assistenza:** accesso al Servizio Assistenza, identificazione del guasto, scarico della correzione da apposito sito Internet, riparazione del guasto in laboratorio, rilascio dell'aggiornamento software se prevista.
- **Sistemi senza Garanzia o Contratto di Assistenza:** accesso al Servizio Assistenza.

Sono addebitate le prestazioni:

- **Sistemi\prodotti coperti da Garanzia:** tempi di teleassistenza, costi di trasferta, giornata uomo assistenza/manutenzione per interventi sul luogo della installazione ed ogni altro costo di assistenza post vendita come da *Listino Servizi*

- **Sistemi\prodotti coperti da Contratto di Assistenza:** costi di invio del materiale riparato o sostituito, costi di trasferta, giornata uomo assistenza/manutenzione per interventi sul luogo della installazione ed ogni altro costo di assistenza post vendita come da *Listino Servizi*
- **Sistemi\prodotti senza Garanzia o Contratto di Assistenza:** ogni attività svolta.

#### f. Prodotti di Terzi installati da GS

Il servizio di Assistenza viene fornito in via gratuita, dove previsto, solo per i sistemi prodotti da GS: per quelli installati da GS ma prodotti da terzi, il Servizio di Assistenza è sempre con addebito.

#### g. Tariffe Applicabili

Gli addebiti vengono effettuati secondo le tariffe in vigore al momento della stipula del *Contratto di Assistenza* e riportate nel documento e relativo *Listino Servizi* in corso di validità.

#### h. Modalità di pagamento

Salvo diverso accordo scritto, il pagamento delle prestazioni di Assistenza deve avvenire:

- **Attività coperte da Garanzia:** a ricevimento Fattura.
- **Attività coperte da Contratto di Assistenza:** secondo le condizioni indicate sul *Contratto di Assistenza*
- **Sistemi non coperti da Garanzia o Contratto di Assistenza:** Bonifico Bancario anticipato
- **Il Canone ed eventuali Pacchetti Aggiuntivi** vengono fatturati alla data di inizio del periodo relativo.

Le modalità di pagamento saranno comunque riportate e riassunte nel *Contratto di Assistenza*. Nessuna variazione può essere apportata alle stesse per eventi di qualsiasi natura.

#### i. Responsabilità

La responsabilità di GS è, in ogni caso, limitata alla riparazione e rimessa in funzione del sistema, e non agli effetti che il malfunzionamento può avere o può aver avuto sull'attività del Cliente.

#### j. Inadempimenti

Ogni inadempimento da parte del Cliente, (come ad esempio il mancato pagamento di un importo dovuto o la mancanza di collaborazione in occasione degli interventi) autorizza GS a sospendere a sua volta ogni servizio e di considerare decaduto il Cliente dal benefici altrimenti dovuti per tutti i rapporti in corso.

## 6.DECORRENZA DUTATA E CANONE DEL CONTRATTO DI ASSISTENZA

#### a. Decorrenza del contratto

L'accordo a seguito del *Contratto di Assistenza* decorre:

- Se il *Contratto di Assistenza* è stato accettato insieme a quello del prodotto\ sistema, dal primo giorno del mese successivo a partire dalla data di scadenza della garanzia.
- Se il *Contratto di Assistenza* è stato accettato successivamente a quello indicato nell'offerta di Assistenza da parte di GS tutte le sue clausole saranno attive dal primo giorno successivo a partire dalla data di firma del *Contratto di Assistenza*.

I canoni di assistenza sono comunque da considerarsi attivi solo a firma dell'avvenuto collaudo a buon fine del sistema dove richiesto. Le attività precedenti alla firma del collaudo a buon fine sono disciplinate dalle offerte di supporto all'installazione e collaudo.

#### b. Durata del Contratto

La durata del contratto è annuale e segue l'andamento dell'anno solare. In caso di stipula ad anno già avviato, la durata coincide con il periodo mancante fra la data di stipula e la fine dell'anno solare.

Qualora non venga disdetto dal Cliente o da GS a mezzo raccomandata A/R. almeno 45 gg. prima della scadenza, il contratto si intenderà tacitamente rinnovato per l'anno solare successivo.

#### c. Canone annuo del contratto di assistenza

Il canone del contratto di assistenza, si intende indicato al netto di qualsiasi imposta o tassa. Il Cliente si impegna a riconoscere a GS gli importi relativi ad imposte o tasse in vigore al momento della fatturazione, con le stesse modalità di pagamento del prezzo netto. Il canone resta fisso e invariabile fino alla scadenza fatto salvo i casi sottodescritti:

- aumenti ISTAT (parametro della variazione dei prezzi al consumo delle famiglie di impiegati) che saranno comunicati da GS;
- installazioni o disinstallazioni di nuove procedure presso il Cliente;
- In caso di installazione di ulteriori estensioni e moduli del programma e\o sistema

In ognuno dei casi descritti GS comunicherà il relativo aumento del canone annuo di assistenza.

Nel caso di proroghe all'anno successivo, si intende automaticamente modificato in misura corrispondente alle variazioni che sono intervenute nel costo della manodopera secondo gli indici ANIE (Associazione Nazionale Industrie Elettroniche) rispetto al 30 settembre dell'anno solare precedente.