

Modulo Richiesta Intervento Assistenza Tecnica

Si prega di inoltrare questo modulo

al numero FAX: 045/4854072 - 045/989546 oppure via e-mail assistenza@hbe-system.com

Si richiede intervento di assistenza tecnica presso la seguente società:

Cliente	<input type="text"/>		
Indirizzo	<input type="text"/>		
Città	<input type="text"/>	Provincia	<input type="text"/>
		CAP	<input type="text"/>
Telefono	<input type="text"/>	Email	<input type="text"/>
Impianto	<input type="text"/>		

All'atto del ricevimento della presente da parte dei ns. tecnici, verrete contattati telefonicamente per fissare la data e l'ora dell'uscita presso la Vs. Sede.

1. MODALITA' DI INTERVENTO TECNICO

Per effettuare la richiesta di intervento tecnico Vi preghiamo di rispedire via fax e/o posta elettronica il presente modello, debitamente completato e firmato in tutte le sue parti, al ns. numero 045/4854072 - 045/989546 o indirizzo e-mail assistenza@hbe-system.com. Il cliente sarà contattato entro le 72 ore successive (esclusi sabato, domenica e festivi) da un tecnico della HBE System per fissare un appuntamento.

2. CONDIZIONI GENERALI DI INTERVENTO

Per il cliente con contratto di assistenza si applicano le condizioni riportate nel contratto stesso, a cui si rimanda. Per coloro i quali non hanno stipulato contratto di assistenza con HBE System, le condizioni generali di intervento sono le seguenti: HBE System si impegna ad effettuare gli interventi di assistenza hardware richiesti dal cliente su tutte le apparecchiature in suo possesso ed inoltre a fornire al cliente la necessaria assistenza sistemistica e software per i programmi installati muniti di regolare licenza d'uso, alle condizioni di seguito riportate.

a)- Il cliente è tenuto a contattare il centro assistenza di HBE System esclusivamente con le modalità indicate al paragrafo 1.

b)- E' esclusa la responsabilità di HBE System per qualsiasi danno derivante dall'invio alle case madri delle parti di proprietà del cliente da riparare o sostituire in garanzia. L'invio potrà avvenire solo dopo il ricevimento di una dichiarazione liberatoria di esonero di responsabilità firmata dal Cliente. Il Prodotto guasto deve essere consegnato al tecnico HBE System o deve pervenire al centro assistenza HBE System nell'imballo originale, in altro caso non risultano più applicabili le condizioni stabilite al paragrafo 3 "tempi di intervento"

c)- HBE System non effettua interventi di tipo elettrico/impiantistico, per modifiche all'impianto elettrico è richiesta la presenza di un Vs. Elettricista.

d)- E' esclusa la responsabilità di HBE System per qualsiasi danno diretto o indiretto, causato a persone o cose derivante da un intervento di assistenza tecnica. E' esplicitamente esclusa la responsabilità di HBE System per qualsiasi tipo di perdita di dati e/o informazioni memorizzate in qualsiasi modo nei prodotti ricevuti in assistenza. E' altresì esclusa qualsiasi responsabilità per le conseguenze riconducibili all'uso oppure al mancato uso dei prodotti stessi.

e)- **Il Cliente autorizza HBE System e le connesse strutture d'assistenza e supporto ad archiviare e trattare i dati personali del Cliente stesso, ai sensi del D.lgs 196/03 (Codice Privacy) e successive modificazioni.**

3. GARANZIA

La garanzia della durata di 24 mesi dalla data di collaudo, copre materiali e manodopera esclusivamente se il materiale è utilizzato seguendo i principi descritti nei manuali di istruzione e/o schemi di montaggio. La garanzia prevede la riparazione o sostituzione a titolo gratuito di parti con difetti di fabbricazione. I danni causati da agenti naturali interni e/o esterni (fenomeni atmosferici, fulmini, sovratensioni e sovracorrenti, scariche elettriche, campi elettromagnetici, sbalzi di tensione, insufficiente o irregolare alimentazione elettrica o comunque causati da fenomeni estranei al normale funzionamento dell'apparecchio, ecc). Sono escluse inoltre tutte le parti elettriche ed elettroniche danneggiate a causa di negligenza nell'uso o per manutenzioni effettuate da personale non autorizzato o a causa di trasporti effettuati senza le dovute cautele e/o per circostanze che non possono imputarsi a difetti di fabbricazione dell'apparecchio.

Sono inoltre escluse dalla garanzia le batterie ricaricabili e non (accumulatori). L'eventuale azione di garanzia non giustifica la mancata corresponsione del prezzo e del suo saldo che pertanto l'acquirente si impegna ad adempiere in ogni caso.

4. TEMPI DI INTERVENTO

L'intervento sarà effettuato, salvo impedimenti, entro 7 giorni lavorativi (escluse le urgenze) dal ricevimento del modulo di richiesta "Assistenza Tecnica" debitamente compilato e firmato da parte di HBE System. Nel caso in cui non sarà possibile l'intervento, si provvederà ad avvertire il Cliente con congruo anticipo.

5. SPESE D'INTERVENTO

Il costo delle parti di ricambio (riparazione o sostituzione) e la manodopera per guasti non in garanzia sono a totale carico del Cliente. Le tariffe sono quelle stabilite dal Tariffario Interventi HBE System. Il costo dei materiali di consumo è sempre a carico del Cliente. Le spese di imballaggio ed invio alle case madri di quanto non riparabile presso i laboratori HBE System sono totalmente a carico del Cliente. **Il pagamento delle spese di intervento deve avvenire contestualmente, al termine dell'intervento.** Al termine dell'intervento il tecnico rilascerà una copia firmata della relazione di intervento. Il Cliente dovrà a sua volta firmare la relazione di intervento per ricevuta, dopo aver verificato la correttezza di tutti i dati indicati.

6. **Il Cliente dichiara di aver letto attentamente e di accettare ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 c.c. i contenuti del presente documento e si impegna nei confronti di HBE System a rispettarne tutte le parti.**

7. Estratto dal "Tariffario Interventi HBE System"

(Tutti i prezzi sono espressi in Euro e IVA esclusa)

Diritto d'uscita:	Entro i 100 Km	€ 80,00
Il diritto d'uscita è	Entro i 200 Km	€ 160,00
calcolato in base alla	Entro i 300 Km	€ 200,00
distanza (solo andata)	Oltre i 300 Km	€ 1,00/Km
in Km fra HBE System (VR)	Urgenza, Notturno, Sabato e Festivi +	€ 100,00
e il luogo dell'intervento	Pernottamento	€ 80,00

Tariffa oraria Assistenza Tecnica **HW Sistema HomePLC® e periferiche**
45,00 €/ora, minimo fatturabile 1 ora, le successive con frazioni di 30 minuti

Tariffa oraria Assistenza Tecnica **HW Sistema Alberghiero e Controllo Accessi**
45,00 €/ora, minimo fatturabile 1 ora, le successive con frazioni di 30 minuti

Tariffa oraria Assistenza Tecnica **Software (LadderHOME, ABS, ecc)**
55,00 €/ora, minimo fatturabile 1 ora, le successive con frazioni di 30 minuti

L'intervento Tecnico viene effettuato alle condizioni sopra indicate che dichiaro di ben conoscere e accettare integralmente avendole attentamente lette ed approvate nel loro testo completo.

Firma per accettazione _____

Luogo e Data:

Timbro e Firma per accettazione: