



CONDIZIONI GENERALI DI ASSISTENZA

INFORMATIVA AI SENSI DELL' ART. 13 del Regolamento UE 2016/679 ("GDPR")
La informiamo che i suoi dati personali raccolti durante o a seguito delle operazioni indicate nel presente documento, verranno trattati al solo scopo anagrafico e contabile, non verranno in alcun modo ceduti a terzi o esposti in luogo pubblico salvo Vostra previa autorizzazione.

1. Generale

1.1 Applicazione dei termini

I seguenti termini e condizioni ("Termini") si applicano ai servizi ("Servizi", "Assistenza" o termini simili) di diagnostica, analisi, riparazione, sostituzione parti, manutenzione e altri termini simili dal sottoscritto Pasquale Conte, titolare della ditta Nativocode di Pasquale Conte, successivamente indicato per brevità con l'abbreviazione "STO". I presenti termini si applicano a qualsiasi cliente o fruitore di servizi di consulenza forniti dal STO.

1.2 Preventivo da parte del STO

Il STO, a sua discrezione, fornirà i servizi al Cliente a fronte di una valutazione preventiva del servizio da espletare e a condizione che il Cliente accetti tale preventivo entro il periodo di validità previsto. Il preventivo dovrà comprendere il prezzo del servizio, la valutazione delle spese di riparazione o sostituzione delle parti/componenti, i relativi costi di trasporto e altri termini specifici ai requisiti di prestazione del servizio al Cliente. Il periodo di validità del preventivo è limitato a 14 giorni, se non diversamente specificato nel preventivo stesso. Il STO può, a sua completa discrezione, emettere o rifiutarsi di emettere un preventivo.

2. Riserve e requisiti

2.1 Obbligo del cliente alla rimozione degli allegati

Prima di consegnare qualsiasi prodotto al STO per l'assistenza, il Cliente è tenuto a rimuovere tutte le opzioni e accessori non ritenuti necessari per l'intervento. Si invita il Cliente a contattare il STO per ulteriori informazioni in merito a quali componenti o caratteristiche di un prodotto sia necessario rimuovere prima della consegna al STO per l'assistenza.

2.2 Obbligo del cliente all'esecuzione di backup

Prima di consegnare qualsiasi prodotto al STO per l'assistenza, il Cliente deve eseguire un backup di tutto il contenuto del disco rigido del prodotto, compresi i dati memorizzati su qualsiasi software installato. Il STO non si assume alcuna responsabilità relative a danni o perdite di programmi, dati e altre informazioni memorizzate su supporti o parti del prodotto. Senza limitare le esclusioni pertinenti a garanzia e responsabilità dichiarate nei presenti termini, il STO non è responsabile in alcun modo di eventuali perdite di profitti derivanti dal mancato funzionamento del sistema.

3. Servizi aggiuntivi rispetto al Preventivo

Il STO, normalmente, non sottoporrà i prodotti ad alcuna modifica o miglioria che ne influenzerebbe aspetto e funzione senza il consenso e la preventiva autorizzazione del Cliente, nonché all'accettazione dell'eventuale preventivo di spesa.

4. Parti di ricambio

Le parti o i componenti utilizzati per la riparazione o la prestazione di altri servizi sui prodotti possono essere nuovi o trasformati. Le parti trasformate soddisferanno gli stessi requisiti del produttore previsti per le parti nuove e ne costituiranno l'equivalente funzionale. Tutte le parti e i componenti sostituiti (difettosi) dei prodotti sottoposti a manutenzione dal STO diventano di proprietà del STO e non verranno risarciti o accreditati in altro modo al Cliente.

5. Garanzia

Il STO garantisce che i servizi saranno prestati in modo appropriato e che tutte le parti e i componenti riparati, sostituiti o sottoposti a manutenzione funzioneranno correttamente e in conformità alle relative specifiche ed in accordo con quanto espresso dal D.L. 2/2/2002 n.24. La presente garanzia non si applica a: (a) interventi periodici di manutenzione e riparazione o sostituzione di parti dovute a normale usura del Prodotto; (b) prodotti di consumo forniti con il Prodotto quali batterie; (c) danni fisici a display a cristalli liquidi; (d) danni o perdite relativi a software, dati o dispositivi di memorizzazione rimovibili; (e) qualsiasi danno derivante da adattamenti, modifiche o regolazioni del Prodotto effettuati senza previo consenso scritto da parte del STO. Inoltre, la presente garanzia non copre i danni derivanti da: (a) uso improprio, incluso il mancato utilizzo del Prodotto in base alle istruzioni dei relativi produttori in merito a uso e manutenzione adeguati; (b) installazione o uso del Prodotto in un modo non conforme agli standard tecnici o di sicurezza in vigore nella Comunità Europea; (c) collegamento ad una fonte di alimentazione inadeguata; (d) uso del Prodotto congiuntamente ad accessori, prodotti o periferiche di terzi non autorizzati o consigliati dai relativi produttori; (e) riparazioni effettuate da fornitori diversi da quelli autorizzati dal STO; e (f) incidenti, fulmini, acqua, fuoco o qualsiasi altra causa fuori dal controllo del STO.

6. Reclami

6.1 Notifica di reclami

Qualsiasi reclamo riguardante inadeguata riparazione o qualità della riparazione, compromessa funzionalità del prodotto, fatture o riquadranti in altro modo servizi, devono essere notificati in forma scritta al STO. E' necessario notificare i reclami entro 14 giorni dalla data di restituzione al Cliente (dopo la manutenzione svolta dal STO) del prodotto interessato oppure, se la legge in materia impone un periodo obbligatorio più lungo, entro tale periodo. Il Cliente rinuncia a tutti i reclami non inoltrati in conformità a tali condizioni.

6.2 Nessun'altra responsabilità

La garanzia al punto 5 di cui sopra esaurisce la responsabilità del STO relativamente ai servizi, con l'esclusione di qualsiasi altra garanzia, esplicita o implicita (con l'eccezione di obblighi diversi, previsti dalla legge in materia). Gli unici obblighi e responsabilità del STO per i servizi non conformi alla garanzia (comprese parti e componenti non conformi alla garanzia) corrispondono a quanto dichiarato nel presente termine. Il STO disconosce (al grado consentito dalla legge in materia) qualsiasi altra responsabilità per perdite o danni, comunque provocati, imputabili ai servizi. Il STO non è ritenuto in alcun modo responsabile di danni accidentali, indiretti o particolari, compresi perdite di profitti, opportunità, reddito o interruzione dell'attività (se permesso o fino al massimo consentito dalla legge in materia).

7. Tariffe dei servizi

7.1 Tariffe dei servizi del STO

A meno che diversamente specificato dal STO in forma scritta, i servizi, inclusa la sostituzione o riparazione delle parti, verranno applicate le tariffe correnti del STO, compresi i prezzi di parti e componenti e le spese di manodopera e trasporto. Tariffe e prezzi sono soggetti a variazione da parte del STO in qualsiasi momento, senza preavviso. Se il STO modifica tariffe e prezzi mentre è in vigore un contratto, il STO si impegna ad avvertire il Cliente titolare dello stesso (in merito a tale variazione tariffaria o di prezzo) telefonicamente, via posta elettronica o in altro modo e tale Cliente potrà recedere il contratto (senza nessuna responsabilità da parte del Cliente o del STO) dietro preavviso scritto al STO entro i 7 giorni successivi alla notifica da parte del STO relativa alla tariffa o prezzo modificati.

7.2 Tasse relative alla vendita e altri costi

Il Cliente è tenuto ad onorare qualsiasi tassa pertinente, di vendita, di IVA, indiretta o analoghe, in relazione ai prodotti oltre alla tariffa o prezzo prevalenti.

7.3 Costi di trasporto

Il Cliente ha l'obbligo di sostenere il costo del trasporto dei prodotti da e verso le località indicate dal Cliente per la raccolta degli stessi. Le voci comprese in tale termine vengono addebitate al Cliente. Il Cliente sosterrà tali costi indipendentemente dal fatto che abbia accettato un preventivo per i servizi sui prodotti e che i servizi siano effettivamente eseguiti sui prodotti.

7.4 Altri costi

Qualsiasi ulteriore costo o responsabilità del STO, imputabili alla sospensione dei servizi (come da punto 8 o come altrimenti consentito nei presenti termini) o mancanza o inadeguatezza di istruzioni da parte del Cliente oppure interruzioni o ritardi dovuti al Cliente o a soggetti Terzi indispensabili per il completamento del lavoro, saranno aggiunti alle tariffe o ai prezzi dei servizi (che sia indicato o meno nel preventivo descritto al punto 1.2 di cui sopra) e dovranno essere corrisposti al Cliente.

8. Servizi aggiuntivi rispetto al Preventivo

Tranne quando diversamente concordato in forma scritta, tutti i pagamenti dal Cliente al STO devono avere luogo a mezzo di carta di credito, trasferimento bancario o in altro modo specificato dal STO, nonché nella valuta specificata nel preventivo o nella fattura. Il termine di pagamento è a vista della fattura. Il STO può altresì chiedere che il Cliente effettui il pagamento completo o parziale prima della fornitura del servizio da parte del STO (al grado consentito dalla legge in materia).

9. Ritardo nei pagamenti

In caso di mancato o ritardato pagamento, il STO si riserva il diritto di applicare un addebito finanziario pari al 1,25% al mese della data di scadenza, o se inferiore, il massimo interesse di mora consentito dalla legge in materia. In caso di mancato o ritardato pagamento il STO si riserva inoltre il diritto di annullare o sospendere tutti i servizi su tutti i prodotti di un Cliente nonché di trattenere tutti i prodotti riparati o sui quali debbano o siano stati effettuati i servizi richiesti, qualora il Cliente non corrisponda il pagamento rispettando la data di scadenza, sotto qualsiasi contratto.

10. Costi di magazzino / Prodotti non reclamati

10.1 Costi di magazzino

Il STO si riserva il diritto di addebitare costi di magazzino per (a) prodotti trattenuti dal STO per il mancato pagamento di servizi o altro alla data di scadenza dei termini, se il pagamento (compresi tutti gli addebiti finanziari o di altro tipo) non è stato ancora corrisposto 60 giorni dopo la data di scadenza e (b) prodotti inviati al STO con istruzioni di ritiro da parte del Cliente e non ancora reclamati 60 giorni dopo la notifica al Cliente.

10.2 Prodotti abbandonati

Il STO si riserva il diritto di considerare i prodotti come merce abbandonata dopo una giacenza presso il STO superiore a 6 mesi (o altro periodo previsto dalla legge in materia) a) dalla data di scadenza del pagamento o del non pagamento dei servizi oppure b) dopo che il Cliente abbia recesso il contratto o non abbia autorizzato il STO a procedere con alcuni o tutti i servizi, senza corrispondere i costi di trasporto o accidentali per la restituzione dei prodotti al Cliente. I prodotti abbandonati subiranno procedure di cessazione o riutilizzo a sola discrezione da parte del STO.

11. Periodo di assistenza

Il STO si impegna ma non garantisce che i servizi verranno, in base al livello di servizio richiesto (moderato, impegnativo, critico, ecc.) eseguiti appena possibile dal momento in cui il STO riceverà i prodotti interessati. Tuttavia il STO non si assume alcuna responsabilità per il mancato completamento dei servizi o per ritardi nella restituzione dei prodotti al Cliente entro il consueto periodo di assistenza. Il ritardo nella restituzione dei prodotti non costituisce valido motivo per la rescissione di alcun contratto da parte del Cliente o per ridurre le tariffe o i prezzi stabiliti per i servizi.

12. Rescissione del contratto da parte del Cliente

Il STO può (ma non è obbligato a) accettare la rescissione del contratto da parte del Cliente. Il STO non accetta in nessun caso rescissioni, se non a propria discrezione; le richieste di rescissione devono pervenire al STO in forma scritta e il Cliente deve accettare a) corrispondere le tariffe o i prezzi del STO, relativi ai servizi già eseguiti nel contratto, comprese parti e componenti integrati nel prodotto del Cliente; b) pagare per parti e componenti non ancora integrati nel prodotto del Cliente ma dedicati a tale prodotto; c) corrispondere qualsiasi altro costo sostenuto dal STO in seguito alla rescissione del contratto da parte del Cliente.

13. Notifiche

Qualsiasi notifica o altra comunicazione richiesta o consentita nell'ambito dei presenti termini deve essere espressa in forma scritta e inviata tramite corriere, posta prepagata o fax. Le notifiche e altre comunicazioni sono considerate ricevute: 1) se inviate tramite corriere o altra modalità di consegna personale, alla data della consegna personale sul luogo di lavoro o di residenza del destinatario notificato più di recente da quartultimo; oppure 2) se inviate mezzo posta, 5 giorni dopo la data dell'invio registrato (per posta con ricevuta di ritorno) al luogo di lavoro del destinatario notificato più di recente da quest'ultimo; oppure 3) se inviate a mezzo fax, contemporaneamente alla trasmissione al numero di fax notificato più di recente dal destinatario, con la ricevuta del relativo rapporto di trasmissione.

17. Legge ed altre disposizioni in materia

Le parti firmatarie convengono che non vi sono altri obblighi e/o particolari convenzioni all'infuori di quelle considerate nel presente contratto. Eventuali modifiche saranno valide solo se pattuite per iscritto e confermate dal STO. Per qualsiasi controversia relativa al presente contratto si pattuisce espressamente la competenza del foro di Campobasso. Il STO è autorizzato a registrare il contratto a proprie spese.

TABELLA DELLE TARIFFE E DEI SERVIZI AL 1/01/2014

Analisi di procedure	Categoria A	70€ / ora
Analisi di sistema	Categoria B	65€ / ora
Programmazione avanzata	Categoria C	60€ / ora
Programmazione base	Categoria D	55€ / ora
Int. tecnico specializzato	Categoria E	50€ / ora
Int. tecnico in teleassistenza	Categoria F	20€ / ora
Consulenza avanzata	Categoria G	45€ / ora
Consulenza base	Categoria H	30€ / ora
Rimborso chilometrico	Categoria K	0,60€ / km