

## ESTENSIONE ASSISTENZA ON SITE

**Gentile Cliente,** desideriamo ringraziarLa per la rinnovata fiducia accordata al nostro marchio con il Suo acquisto e Le raccomandiamo di leggere attentamente tutte le avvertenze incluse in questo documento. Il regolamento e le condizioni di Assistenza On Site, si intendono accettati e sottoscritti dal cliente al momento dell'inoltro dell'ordine di acquisto.

### ASSISTENZA ON SITE

Regolamento assistenza a domicilio: modalità di intervento.

Il servizio verrà attivato dall'utilizzatore, che richiederà l'intervento tecnico telefonicamente al Call Center di E4 al numero **0522 991815 dal lunedì al venerdì**, festività nazionali o locali escluse, nell'orario: **9.00-13.00 e 14.30-18.30** o a mezzo e-mail all'indirizzo: **support@e4company.com**.

Per il livello di servizio **7x24x365 - 4H** il numero da chiamare è: **0522 991865**.

L'indirizzo e-mail è **7x24@e4company.com**, da utilizzare al di fuori degli orari lavorativi e nei festivi.

**N.B.:** la corretta richiesta di intervento per questo livello di servizio è telefonica. L'invio della e-mail è consigliato ai fini della comunicazione dei dati, successiva o contestuale alla richiesta, ma non garantisce risposta in tempo reale.

All'atto della chiamata l'utente dovrà dichiarare tutti i dati necessari per la verifica della garanzia e per il corretto intervento: nome e ragione sociale, indirizzo, telefono, data di acquisto, codice del prodotto e il relativo numero di serie.

Contestualmente o in una fase immediatamente successiva uno specialista dell'Help Desk appurerà la natura del guasto e concorderà l'eventuale data e orario di intervento. Gli interventi a domicilio vengono effettuati di norma durante il normale orario lavorativo dal lunedì al venerdì, festività nazionali o locali escluse.

All'intervento verrà assegnato un numero univoco di identificazione che servirà da riferimento unico dell'intervento stesso. Nel caso di guasto di mouse, tastiera e diffusori acustici, le parti saranno inviate direttamente all'utente senza obbligo di resa della parte guasta; fanno eccezione le tastiere e i mouse a radio frequenza e i diffusori di alta fascia che verranno sostituiti dal tecnico.

Per i sistemi la cui garanzia risulti scaduta, l'Help Desk provvederà ad informare immediatamente il cliente e a comunicargli il preventivo di riparazione.

Nel caso in cui il prodotto si riveli difettoso durante il periodo di estensione, E4 effettuerà le necessarie riparazioni in accordo alle condizioni di seguito elencate. Non verrà addebitato alcun importo per la manodopera o per eventuali componenti sostituiti.

E4 si riserva il diritto di decidere la sostituzione del prodotto difettoso (o di parte di esso), con uno funzionante equivalente oppure, ad insindacabile giudizio di E4, rimborsare il prezzo di acquisto dell'assistenza, senza che altro, a qualunque titolo, sia dovuto.

### ESTENSIONE DELL'ASSISTENZA ON SITE: DEFINIZIONE

Per Estensione Assistenza in garanzia On Site si intende quella prestata direttamente presso la sede in cui è ubicata la macchina dovuta per il periodo aggiuntivo acquistato, preventivamente concordato con E4.

### PRODOTTI OGGETTO DEL SERVIZIO

La garanzia On Site viene prestata alle sole apparecchiature E4 per le quali sia stata acquistata la relativa garanzia a domicilio.

Il servizio in garanzia coprirà esclusivamente il prodotto originale E4, composto da una unità di sistema, completa dei dispositivi interni assemblati in fabbrica, da tastiera e mouse. Viene considerata standard, ai fini della copertura in garanzia, la configurazione dell'unità all'uscita dalla fabbrica, come indicato sulla etichetta di identificazione applicata al prodotto e riportata sull'imballo e sulla cartolina di garanzia.

Sono escluse dal servizio le periferiche di qualsiasi natura ed ogni altra parte non inserita nella configurazione originale.

### TIPOLOGIA DEL SERVIZIO

Il servizio consiste nel ripristino delle corrette ed usuali funzionalità hardware dei sistemi E4.

### LIVELLO DI SERVIZIO

Il servizio On Site può essere, a seconda della garanzia acquistata:

- **NBD 8x5:** l'intervento viene eseguito in orario di ufficio; intervento garantito il giorno lavorativo successivo;
- **NBD + 17x24x365 - 4H:** Presa in carico della chiamata garantita entro le 4 ore; intervento garantito in orario di ufficio entro i 2 giorni lavorativi successivi;
- **7x24x365 - 4H:** Presa in carico della chiamata garantita entro le 4 ore; intervento entro le 4 ore successive, tutti i giorni, festivi compresi.

Eccezioni: E4 seleziona i migliori corrieri espressi cui affida le parti di ricambio necessarie alla riparazione. In alcune zone geografiche ed in casi eccezionali il livello di servizio potrebbe richiedere una maggioranza di 1 o 2 giorni. **Il livello di servizio acquistato unitamente al prodotto E4 è specificato nell'apposito spazio relativo alle caratteristiche del prodotto.**

**N.B.** In caso di assistenza NBD 8x5 i livelli di servizio sopra indicati sono validi esclusivamente quando la chiamata è effettuata entro le ore 15.00 del giorno lavorativo, le chiamate al Call Center effettuate dopo le ore 15.00 posticipano il livello di servizio di un giorno.

### TERMINI DI DECORRENZA DEL SERVIZIO

L'estensione di Assistenza On Site decorre dal termine della garanzia di cui era provvisto il sistema all'acquisto, e sarà valida per i mesi di assistenza a domicilio acquistati.

### DOCUMENTAZIONE DA ESIBIRE AL TECNICO IN CASO DI INTERVENTO A DOMICILIO

L'utilizzatore deve essere in possesso del Certificato di Garanzia E4 che viene fornito a corredo di ogni sistema, riportante gli estremi identificativi di ogni prodotto, numero di serie, configurazione interna e livello di servizio dell'assistenza a domicilio e del documento fiscale di acquisto.

Tali documenti abilitano il cliente alla fruizione del servizio. Qualora l'utilizzatore non abbia il documento fiscale comprovante l'acquisto e il Certificato di Garanzia, la garanzia non gli verrà riconosciuta. In questo caso e per gli interventi di seguito riportati, il cliente dovrà richiedere a E4 l'intervento fuori garanzia con addebito, dopo accettazione di un preventivo comprensivo dei costi di manodopera, di spostamento e delle parti sostituite.

### IL SERVIZIO DI ASSISTENZA NON COMPRENDE:

- la fornitura di materiali di consumo o di accessori, quali ad esempio nastri, dischi, vernici, ecc. nonché le rifiniture dell'apparecchiatura e le dotazioni di materiali destinati alle stesse;
- gli impianti elettrici esterni alla apparecchiatura come pure la manutenzione di accessori, modifiche, collegamenti od altri dispositivi non forniti da E4 a meno che non siano specificati nell'elenco dei componenti facenti parte dell'apparecchiatura al momento dell'acquisto;
- la installazione e la manutenzione del software di base e/o applicativo;
- le parti soggette a consumo.

### E4 non sarà tenuta a prestare servizio in assistenza nel caso in cui:

- le apparecchiature o relativi componenti presentino numeri di serie o etichette rimosse, alterate o rese illeggibili;
- il guasto sia causato da incidenti, negligenze, incuria o dolo, uso o programmazione impropria, alimentazione elettrica impropria, sollecitazioni fisiche eccessive, guasti o difetti nell'impianto di condizionamento o nei controlli ambientali;
- il malfunzionamento sia riconducibile ad altre apparecchiature esterne all'apparecchiatura E4 e ad essa collegate;
- l'apparecchiatura sia stata assistita o riparata, ovvero sia stata oggetto di tentate assistenze o riparazioni ad opera di personale non incaricato da E4, vale a dire senza averne prima ottenuto autorizzazione scritta da E4;
- l'apparecchiatura non possa essere riportata ad una condizione ambientale e di accesso che permetta l'intervento di assistenza;
- l'apparecchiatura abbia subito danni a causa di virus informatici, calamità naturali, eventi atmosferici, fatti imputabili a terzi, incendi, atti di vandalismo, ecc.
- il cliente risulti inadempiente all'obbligazione di pagamento del prezzo del prodotto.
- il cliente non abbia rispettato in qualsiasi modo le clausole presenti nelle condizioni di vendita precedentemente approvate e sottoscritte.

### OBBLIGHI A CARICO DEL CLIENTE

Il personale tecnico dovrà avere pieno e libero accesso alle apparecchiature che saranno messe a disposizione senza onere alcuno. Inoltre dovrà essere fornito lo spazio lavorativo necessario, l'assistenza del personale operativo e la disponibilità di macchinari, allacciamenti e dispositivi che si rendano necessari per la fornitura del servizio di assistenza.

L'impianto elettrico deve essere a norma e in situazioni di particolare disagio l'apparecchiatura deve essere protetta da adeguato gruppo di continuità.

Il back-up e restore dei dati è in ogni caso a carico del cliente e deve essere effettuato prima dell'intervento del tecnico.

### LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ

E4 non risponde di eventuali danni causati dalla perdita dei dati, né dell'operato dei centri di assistenza per quanto attiene al servizio loro affidato.

### SERVIZI FUORI GARANZIA

Nel caso si richiedano interventi non compresi tra quelli dovuti, vedi precedente paragrafo "Estensione dell'Assistenza on site: definizione" e paragrafi seguenti, l'utilizzatore:

- se in possesso di P.IVA, dovrà richiedere all'Help Desk ed eventualmente approvare un preventivo. Il corrispettivo spettante verrà fatturato da E4 direttamente all'utilizzatore;
- se utente privato, potrà recarsi presso uno dei Centri Servizio autorizzati da E4 (comunicati dall'Help Desk) recando con sé il prodotto guasto. Per ogni intervento hardware e/o software, all'utilizzatore verrà sottoposto per approvazione un preventivo. Il pagamento verrà richiesto all'atto del ritiro del prodotto riparato.

Tutela dei dati personali del cliente (Ai sensi del D.l.g.s. 30.06.2003 n.196), E4 S.p.A. e i centri a cui la stessa delega l'assistenza, si impegnano alla riservatezza dei dati forniti dal cliente, tali dati verranno utilizzati esclusivamente con il fine di effettuare il servizio di assistenza acquistato dal cliente.

## ESCLUSIONI DALLA GARANZIA

La garanzia non sarà operante nel caso di inadempimento all'obbligo di pagamento del prezzo del prodotto.

Sono escluse dal servizio le periferiche di qualsiasi natura (come monitor, stampanti, scanner, etc.), ad eccezione della tastiera e del mouse eventualmente forniti a corredo dell'apparecchiatura E4.

Saranno escluse dalla garanzia le apparecchiature che risultino danneggiate o difettose a causa di sostituzione di componenti o accessori con altri di tipo non approvato esplicitamente da E4, interventi effettuati da personale non autorizzato o non qualificato. Saranno inoltre esclusi dal servizio in garanzia tutti i malfunzionamenti non imputabili a difetti hardware, come problemi legati ad uso di software applicativi, virus o altri dispositivi pre-programmati con effetti simili, ad uso improprio delle apparec-

chiature, a tentativi di riparazione eseguiti da personale non appartenente o non ufficialmente autorizzato da E4, ad incuria, negligenza, dolo, nonché guasti dovuti a fenomeni quali fulmini, calamità naturali, incidenti, guasti o difetti nell'erogazione dell'energia elettrica, nel circuito elettrico esterno, nell'impianto di condizionamento o nei controlli ambientali, a sollecitazioni fisiche o elettriche insolite, etc...

Le apparecchiature (o parti di esse) saranno altresì escluse dalla garanzia se presenteranno numeri di serie o etichette rimosse, alterate o rese illeggibili. E4 non sarà in qualsiasi caso responsabile per la perdita di dati o programmi, anche se causata da interventi di assistenza o riparazione, né per il loro ripristino. Il salvataggio e la copia dei dati è in ogni caso a carico del cliente, da effettuarsi necessariamente prima dell'intervento.

## CARATTERISTICHE DEL PRODOTTO

Apporre in questo spazio  
l'etichetta con la configurazione del prodotto  
reperibile all'interno della confezione  
del sistema acquistato

E4 Computer Engineering S.p.A. sottopone tutti i suoi prodotti a controlli di qualità. Se, nonostante ciò, il prodotto da Lei acquistato dovesse presentare problemi di funzionamento, la invitiamo a rivolgersi al rivenditore presso il quale ha effettuato l'acquisto.