

## ASSISTENZA ON SITE

Il regolamento e le condizioni di Assistenza On Site, si intendono accettati e sottoscritti dal cliente al momento dell'inoltro dell'ordine di acquisto.

### NOTA BENE: ATTIVAZIONE SERVIZIO ASSISTENZA ON SITE

Al fine di rendere il servizio di Assistenza On Site il più tempestivo ed efficiente possibile, è indispensabile che il rivenditore (cioè la società che ha effettuato l'acquisto diretto da E4 S.p.A.) al ricevimento della macchina, attivi il servizio inserendo nell'apposita area del sito [www.e4company.com](http://www.e4company.com) (Resellers Area, sezione; Distinte - On site), i dati relativi al luogo geografico dove l'utente finale ha collocato la macchina. Fino a quando non sarà stata espletata questa procedura, il servizio on site non sarà attivo. All'atto dell'attivazione dell'On Site inerente la macchina, tutte le clausole relative al presente modulo di condizioni generali di assistenza On Site, si intenderanno totalmente e incondizionatamente approvate.

### 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: [tecnico@e4company.com](mailto:tecnico@e4company.com)

Per il livello di servizio **7x24x365 - 4H** il numero da chiamare è: **0522 991865**. L'indirizzo e-mail è [7x24@e4company.com](mailto:7x24@e4company.com), 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.

### ASSISTENZA ON SITE: DEFINIZIONE

Per Assistenza in garanzia On Site si intende quella prestata direttamente presso la sede in cui è ubicata la macchina.

### 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 alluscita 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 di assistenza 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 +1 7x24x365 - 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 maggiorazione di 1 o 2 giorni. Il livello di servizio acquistato unitamente al prodotto E4 è specificato nella cartolina di garanzia 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'assistenza in garanzia On Site decorre dalla data di fatturazione di E4 al rivenditore, e sarà valida per i mesi di assistenza a domicilio acquistati, più 1 (uno) mese ipotizzato come periodo di giacenza massima presso il rivenditore.

**N.B.:** il servizio di Assistenza On Site diventa operativo dopo sette giorni solari dalla data di fatturazione del rivenditore all'utente finale.

### GESTIONE DOA (DEAD ON ARRIVAL)

L'utente finale che scopra un vizio entro 8 giorni solari dalla data di ricezione del prodotto (così definito DOA) deve entro tale termine comunicarlo a E4 in forma scritta (mail, fax).

E4 organizzerà il ritiro del prodotto difettoso a proprie spese, entro 8 giorni solari dalla data di notifica del malfunzionamento.

E4 si riserva la facoltà di sostituire lo stesso con un modello identico o equivalente, e la sostituzione avverrà entro 10 giorni dalla data solare di ricezione del prodotto difettoso. Qualora il termine degli otto giorni venga superato, la richiesta verrà gestita come un normale caso di riparazione in garanzia.

### 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:

- (a) 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;
- (b) 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;
- (c) la installazione e la manutenzione del software di base e/o applicativo;
- (d) le parti soggette a consumo.

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

- (e) le apparecchiature o relativi componenti presentino numeri di serie o etichette rimosse, alterate o rese illeggibili;
- (f) 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;
- (g) il malfunzionamento sia riconducibile ad altre apparecchiature esterne all'apparecchiatura E4 e ad essa collegate;
- (h) 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;
- (i) l'apparecchiatura non possa essere riportata ad una condizione ambientale e di accesso che permetta l'intervento di assistenza;
- (j) l'apparecchiatura abbia subito danni a causa di virus informatici, calamità naturali, eventi atmosferici, fatti imputabili a terzi, incendi, atti di vandalismo, ecc.
- (k) il cliente risulti inadempiente all'obbligazione di pagamento del prezzo del prodotto.
- (l) 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 "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.



COMPUTER  
ENGINEERING

## Workstation . Server . Storage & Solutions

E4 Computer Engineering SPA  
Via Martiri della Libertà, 66  
42019 Scandiano . Reggio Emilia . Italia

Telefono + 39 0522 99 18 11  
Fax + 39 0522 99 18 03  
e-mail: info@e4company.com

# ASSISTANCE ON SITE

Terms & Conditions of On Site Assistance are understood to have been accepted and signed at the time of purchase.

## PLEASE NOTE: SETTING UP THE ON SITE ASSISTANCE

To provide an On Site Warranty service as quick and efficient as possible, it is essential that the reseller (i.e.: the company which purchased directly from E4 S.p.A.) activates the service by filling in the details of the geographic location of the end user, using the proper box on [www.e4company.com](http://www.e4company.com) (resellers Area, section: Configuration On Site) at the time it receives the equipment. Until this procedure is completed the service will not be active. At the time of starting up the On Site associated to the equipment, all terms concerning the general terms of this form of On Site assistance, are understood to have been thoroughly and unconditionally accepted by the customer.

## ON SITE ASSISTANCE

### On Site Assistance Terms: Intervention procedure

The end user will activate the On Site assistance by requesting technical support, by phone, at the E4's Call Center on **+39 (0)522 991815, Monday to Friday from 09:00 to 13:00** and from **14:30 to 18:30** (excluding national and/or local holidays) or by e-mail to: [technical@e4company.com](mailto:technical@e4company.com)

For service level **7x24x365 - 4H** refer to the following: phone **+39( 0)522 991865**. e-mail address [7x24@e4company.com](mailto:7x24@e4company.com), to be contacted outside normal business hours and during holidays.

**Please Note:** the correct procedure to activate this type of Assistance is by phone. We also suggest sending an e-mail to enlist details of technical issues, at the same time or just after the phone call, but electronic response may not be guaranteed in real time. At the time of calling, the user must provide all necessary details to verify the Warranty and to ensure the appropriate service: company name, address, telephone number, purchase date, product code and serial number. At the same time or soon after, one Help Desk expert will verify the nature of the damage and agree on a suitable date and time to repair the equipment. On Site assistance is normally carried out during regular working hours, Monday to Friday, excluding National, local and Company's holidays. At the time of Assistance, an ID number shall be assigned to be used as reference to identify the intervention.

In the event of damaged mouse, keyboard and speakers, the parts shall be sent directly to the user without the obligation to send back the damaged parts; keyboards, radio frequency mouse and high end speakers are excluded from this service and will be replaced by our technician. The Help Desk will promptly notify the customers about any systems with expired warranty and provide them with an estimate.

## ON-SITE ASSISTANCE: DEFINITION

For "Assistance On Site Warranty" we mean the assistance which is carried out within the end user's premises.

## PRODUCTS SUBJECT TO THE SERVICE

The On Site Assistance is valid only on E4 equipment for which the On Site Warranty was purchased. The service is valid for original E4 equipment only, made of one system (complete with all components assembled by E4), keyboard and mouse. For Warranty purposes, a Configuration of the system, as it comes out of the manufacture, that is as indicated on the ID label attached to the product, the packaging and the Warranty voucher, shall be considered Standard. All peripherals as well as all parts not included in the original configuration, shall be excluded from the Warranty.

## TYPE OF SERVICE

The service consists in resetting the correct and regular hardware functions of the E4 system.

## ASSISTANCE LEVELS

According to the Warranty that was purchased, On Site Assistance levels are as follows:

- **NBD 8x5:** the Assistance is carried out during regular business hours; intervention is guaranteed within the next business day;
- **NBD +1 7x24x365 - 4H:** response time guaranteed within 4 hours from call; intervention is guaranteed during regular business hours and within the next two business days;
- **7x24x365 - 4H :** response time guaranteed within 4 hours from call; intervention is guaranteed every day within the next 4 hours, holidays included.

Warning: E4 selects only the best and fastest courier Companies to ship the replacement parts required to repair the fault, however for some geographical areas and in some exceptional instance, service level may require an additional 1 or 2 days. The service level purchased together with the E4 system is described in the Warranty voucher.

**Please Note:** For NBD 8x5 the above mentioned level of assistance is valid only if the call is made before 15:00 of each working day. The calls made to Call Center after 15:00 will be deferred one day.

## PERIOD OF SERVICE

The Warranty comes into effect from the date of E4 invoicing the reseller, and it will be valid during the months for which the assistance has been bought, plus 1 (one) extra month as the maximum period of stock by the reseller.

**Please Note:** On Site Assistance becomes effective after seven calendar days from the reseller's invoice date to end user.

## DOA (DEAD ON ARRIVAL PROCEDURE)

Should the equipment show any sign of malfunctioning within 8 (eight) calendar days of receiving it (defined as DOA), the end user must notify E4 via mail or fax within said time frame.

E4 shall arrange at its own expense to retrieve the faulty system within 8 calendar days from the date of notification.

E4 at its sole discretion shall replace the complete system with an identical or equivalent one. The substitution will take place within 10 calendar days from receiving the faulty item. In the event notification is given later than 8 calendar days, the request shall be dealt with as a regular repair service under Warranty.

## DOCUMENTS REQUIRED IN THE EVENT OF ON SITE ASSISTANCE

The user must provide the E4 Warranty Certification, which is given with all equipment, containing the ID numbers of all components: serial number, system configuration and level of purchased On Site assistance, plus the fiscal receipt. These papers are necessary to benefit from the service. In the event the user hasn't the proof of purchase and the Warranty Certificate, the Assistance shall not be valid and the service will be charged for, after prior acceptance of a quote inclusive of labour, travelling expenses and components' costs.

## ON SITE ASSISTANCE DOES NOT INCLUDE:

- (a) provision of material goods or accessories such as tapes, disks, paint etc, as well as equipment's finish, or tools for the purpose of it;
- (b) electricians which are not part of the equipment as well as the accessories' maintenance, amendments, connections or other devices not directly provided by E4, unless specifically listed as part of equipment at the time of purchase;
- (c) standard or application software installation and its maintenance;
- (d) parts subject to wear;

## E4 is not be obliged to carry out the On Site assistance in the event of:

- (e) equipment or part of it have had their labels and/or serial numbers removed, altered and/or otherwise made unreadable;
- (f) damage being caused by accidents, negligence improper use or programming, unsuitable electrical power, excessive physical solicitation; faults to the air conditioning system or within the environmental checks;
- (g) fault being caused by other equipment outside of the E4 system, but connected to it;
- (h) equipment being examined and repaired by external personnel other than E4's and that was not authorized with prior written consent by E4;
- (i) equipment cannot be brought back to normal environmental conditions so that intervention is not possible;
- (j) equipment being damaged by computer viruses, natural calamities, atmospheric, third party involvement, fire, vandalism etc;
- (k) customer has not settled invoices regarding the product;
- (l) customer has not abided to previously accepted and signed sales terms & conditions

## ADDITIONAL TERMS AND CUSTOMER'S OBLIGATION

Technical staff must have full and free access to equipment which shall be available at no charge. The customer shall provide a suitable working space, as well as operating personnel's assistance and the availability of the equipment needed to carry out the assistance.

Electricians must conform with the law and in particularly uneasy circumstances, the equipment must be protected by an adequate UPS.

Back up and data restoring are customer's responsibility.

## LIMITATION OF LIABILITY

E4 shall not be held responsible for assistance carried out in the service centres as far as their service is concerned. E4 shall not be held responsible for damages resulting from data loss.

## OUT OF WARRANTY ASSISTANCE

For services not included amongst the ones established within the paragraph "On Site Assistance: Definition" and following paragraphs, the user:

- if in possession of VAT number, shall ask Help desk and accept the estimate. The resulting total due shall be issued by E4 in form of invoice directly to user;
- if private user, the user will be able to bring the faulty equipment to any E4 authorized Service Centre (list provided by Help Desk). All hardware and software assistance shall be given an estimate to the user for pre-approval. The payment by the end user shall be settled at the time of collection of the repaired item.

E4 S.p.A. is committed to preserving your privacy. Any information about the customer that E4 S.p.A. and its authorized Service Centers hold is, subject to these Terms, processed and kept securely in accordance with 30.06.2003 n.196, personal data shall be used with the sole purpose of carrying out the Assistance service purchased by the customer.