

## 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.

### DEFINIZIONE

Per Assistenza in garanzia On Site si intende quella prestata direttamente presso la sede in cui è ubicata la macchina. L'intervento NBD è a valle dell'identificazione e validazione del problema da parte del tecnico.

### 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.
- 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.
- In caso di assistenza NBD +1 7x24x365 - 4H Presa in carico della chiamata garantita entro le 4 ore; intervento garantito l'NBD successivo alla presa in carico. Le chiamate ricevute:
  - a) al di fuori dei giorni lavorativi
  - b) o dopo le ore 15.00 di un giorno lavorativo, posticipano al prossimo NBD la presa in carico della chiamata

### MODALITA' DI RICHIESTA

Il servizio verrà attivato dall'utilizzatore, che in base al livello di servizio acquistato, richiederà l'intervento tecnico:

#### NBD 8x5

- 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
- a mezzo e-mail all'indirizzo: support@e4company.com
- attraverso il portale <https://services.e4company.com/>

#### NBD +1 7x24x365 - 4H

- telefonicamente al Call Center di E4 al numero 0522 991865
- a mezzo e-mail all'indirizzo: support@e4company.com, da utilizzare al di fuori degli orari lavorativi e nei festivi.
- attraverso il portale <https://services.e4company.com/>

#### 7x24x365 - 4H

- telefonicamente al Call Center di E4 al numero 0522 991865
- a mezzo e-mail all'indirizzo: 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.

### SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

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 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 a mouse, tastiera, diffusori acustici o altri accessori, le parti saranno inviate direttamente all'utente senza obbligo di resa della parte guasta. Nel caso di guasto a Monitor o apparati video forniti dal E4, la sostituzione della parte sarà in carico al produttore stesso co i tempi previsti dalla garanzia offerta; nel caso in cui la garanzia del produttore abbia una durata inferiore agli anni previsti dall'assistenza on site, E4 si farà carico del rimanente periodo. Per i sistemi la cui garanzia risulti scaduta, l'Help Desk provvederà ad informare immediatamente il cliente e a comunicargli il preventivo di riparazione.

### 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.

Servizi accessori prestati in fase di installazione, come ad esempio cablatura a rack o configurazione del setup iniziale, non sono compresi nell'assistenza on site, se non espressamente indicato.

### TIPOLOGIA DEL SERVIZIO

Il servizio consiste nel ripristino delle corrette ed usuali funzionalità hardware dei sistemi E4, come da impostazioni di fabbrica.

### 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.

### 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 (e-mail, portale). 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 di 8 giorni venga superato, la richiesta verrà gestita come un normale caso di riparazione in garanzia.

### ASSISTENZA SU PRODOTTO NON COPERTO DA ASSISTENZA ONSITE

Qualora il prodotto oggetto dell'assistenza risultasse diverso da quello richiesto in fase di attivazione del servizio, l'utilizzatore 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) l'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 RESPONSABILITA'

E4 non risponde per

- Perdita dei dati ed eventuali danni o disservizi causati dalla perdita
- dell'operato dei centri di assistenza per quanto attiene al servizio loro dato.

### 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.

Ai sensi del D. lgs 196/2003, così come adeguato dal Reg. UE 679/2016, E4 S.p.A. ed i centri a cui la stessa delega l'assistenza, si impegnano alla tutela dei dati personali del cliente ed alla riservatezza degli stessi; tali dati verranno utilizzati esclusivamente per il fine di effettuare il servizio di assistenza acquistato dal Cliente.

### 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  
Workstation . Server . Storage & Solutions