

CONDIZIONI GENERALI D'INTERVENTO E TARIFFE

1. Condizioni Generali d'Intervento

- **Addebito:** Gli interventi di assistenza tecnica e consulenza verranno addebitati secondo le tariffe in vigore.
- **Diritto di chiamata:** Per gli interventi fuori dalla nostra Sede o per il prelievo e la consegna della merce verrà inoltre addebitato il diritto di chiamata (anche nel caso di prodotti in garanzia).
- **Backup dei dati:** Prima dell'intervento tecnico, si consiglia vivamente al Cliente di eseguire una copia di backup dei dati. Delta Line s.r.l. sarà comunque esonerata da ogni responsabilità in caso di perdita o danneggiamento dei dati immagazzinati nelle apparecchiature oggetto di manutenzione, e non è responsabile di eventuali danni subito dopo la consegna del materiale al Cliente.
- **Modalità di richiesta:** Le richieste di intervento dovranno essere inoltrate specificando il problema riscontrato e indicando la macchina o il software interessati. Una descrizione dettagliata ci permetterà di essere più celeri ed efficienti durante l'intervento.
- **Tempistiche:** Gli interventi tecnici saranno prestati nel minor tempo possibile, in base all'ordine di chiamata e alla gravità del problema, nel seguente orario: dal lunedì al venerdì, dalle 8:30 alle 12:30 e dalle 15:00 alle 19:00 (salvo periodi di chiusura per ferie) e comunque nel rispetto delle esigenze del Cliente.
- **Calcolo dei tempi (Manodopera):** Per gli interventi in Laboratorio e On-Site la durata minima addebitata è di 30 minuti (1/2 ora), con arrotondamento al quarto d'ora successivo. Per l'Assistenza Remota la durata minima è di 15 minuti (1/4 d'ora), arrotondata al quarto d'ora successivo.
- **Ricambi e Pagamenti:** Le parti di ricambio eventualmente utilizzate verranno addebitate al Cliente al prezzo di listino. Il pagamento delle fatture dovrà avvenire tramite rimessa diretta a vista fattura, salvo diversi accordi scritti.

2. Modalità d'Intervento

Assistenza in Laboratorio

Si dispone di un laboratorio attrezzato e fornito di parti di ricambio per diagnosi e riparazioni di PC e periferiche.

- **Cauzione e Diagnosi:** Per i prodotti consegnati in laboratorio viene richiesta una cauzione di € 20,00 a titolo di anticipo/contributo per i costi di verifica, preventivo e riparazione. Tale somma non verrà restituita in caso di mancata riparazione (es. riparazione antieconomica o mancata accettazione del preventivo), ma verrà interamente detratta in caso di riparazione o sostituzione del prodotto.
- **Garanzia:** Le riparazioni eseguite sono coperte da garanzia per un periodo di 3 mesi.
- **Conteggio tempo:** Viene calcolato il tempo effettivo impiegato per l'intervento.

Assistenza Remota

- **Tariffazione oraria:** Per ogni consulenza telefonica, tele-assistenza o supporto via e-mail verrà addebitato il tempo effettivo impiegato (con minimo 15 minuti e arrotondamento al quarto d'ora) + € 10,00 fissi di gestione, indipendentemente dall'esito dell'intervento.
- **Option Carnet TICKET:** In alternativa è possibile acquistare anticipatamente un carnet di 10 TICKET al costo di € 150,00 + IVA. Un Ticket consente di usufruire di assistenza remota a tariffa agevolata per un tempo massimo di 15 minuti.

Assistenza On-Site (Presso il Cliente)

- **Diritto di Chiamata:** Per interventi presso la sede del Cliente viene addebitato un diritto di chiamata pari a € 35,00 + IVA entro 15 Km, e € 40,00 + IVA fino a 30 Km (indipendentemente dal servizio prestato).
- **Oltre i 30 Km:** Il tempo di trasferta viene considerato orario lavorativo (Tariffa Standard) e sommato alle spese di viaggio (€ 0,50/Km per auto o rimborso spese documentate per altri mezzi).
- **Conteggio tempo:** Conteggiato dal momento dell'arrivo del tecnico presso la sede del Cliente fino all'uscita dalla stessa.

3. Tariffe d'Assistenza

Profilo / Servizio	Tariffa (IVA escl.)	Descrizione e Ambito di Applicazione
Base	€ 59,00 / ora	Assistenza tecnica hardware/software in Laboratorio su PC, Notebook, stampanti, scanner, monitor, ecc. (Prodotti Consumer).
Standard	€ 59,00 / ora	Assistenza tecnica hardware/software su Workstation, Videoproiettori, PC, Notebook, stampanti, multifunzione, plotter, ecc. (Prodotti ad uso professionale in rete).
Specialistica	€ 75,00 / ora	Assistenza su Server (OS Server, Mail/App/Database Server, Backup), Router, Firewall, emulazione. Attività di consulenza, progettazione, analisi e programmazione.
Urgente	+ 1 ora std	Intervento richiesto con presa in carico entro 4 ore lavorative: viene applicato un addebito aggiuntivo pari a 1 ora di assistenza.
Preventivo	1 ora std*	Costo addebitato solo se il preventivo non viene accettato. Azzerato in caso di riparazione o acquisto del nuovo. Per importi ≤ € 60,00 la riparazione è automatica.