

**Egr. Cliente,**

il presente Rapportino è il Documento attestante le Attività Tecniche di Assistenza, Manutenzione, Installazione, Formazione ed Istruzione, e Collaudo (qualora necessario) delle apparecchiature oggetto di Intervento, siano esse erogate in regime di Assistenza Tecnica Remota (On Line) che in regime di Assistenza Tecnica sul Posto (On Site).

L'eventuale addebito delle prestazioni tecniche fornite sarà dettagliato dal quadro di riepilogo in esso contenuto e diventerà parte integrante della fattura conseguente.

L'assistenza viene erogata da Personale Tecnico Specializzato di Uniontel o di un Suo Delegato (Partner) e sarà eseguita con la massima cura, diligenza e professionalità.

Uniontel non potrà essere ritenuta responsabile, se non per dolo o colpa grave giudizialmente accertati, per danni subiti dal Cliente o da terzi (inclusi, in via esemplificativa ma non esaustiva, danni per mancato guadagno, perdite economiche, interruzione delle attività, perdita di dati, ecc.) derivanti dall'utilizzo o dal mancato utilizzo del Sistema oggetto dell'assistenza. Durante la fornitura del servizio di Assistenza Tecnica, Uniontel non potrà essere ritenuta responsabile di eventuali danni subiti dal Cliente derivanti da vizi del Sistema oggetto dell'assistenza o, in generale, da negligenza, incuria, cattivo uso o manomissioni del Sistema da parte di terzi e/o personale del Cliente, ovvero per cause di forza maggiore, quali ad esempio, interruzioni o anomalie della linea elettrica o della rete dati in generale.

Durante la fornitura del servizio di Assistenza Tecnica, i Tecnici Uniontel potranno venire a conoscenza di informazioni e dati personali e/o sensibili del Cliente; ai sensi del D. Lgs. 196/2003 sulla tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali, il trattamento delle informazioni del Cliente che si rivolge al Servizio di Assistenza Tecnica sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e tutelando la sua riservatezza e i suoi diritti. Il conferimento dei dati è obbligatorio ai soli fini della corretta esecuzione del presente Intervento. I dati non saranno comunicati ad altri soggetti né saranno oggetto di diffusione. In ogni momento il Cliente potrà esercitare i Suoi diritti nei confronti del titolare del trattamento (Uniontel srl), ai sensi dell'articolo 7 del D.lgs.196/2003, inviando comunicazione a uniontel@uniontel.it.

#### **Ricordiamo che:**

Il Servizio di Assistenza Tecnica **non è vincolato alla sottoscrizione di contratti**, ma prevede solamente il pagamento, a consuntivo, delle **attività effettivamente fruite**, calcolate in

- diritti di chiamata
- ore di lavoro (on site, on line, di laboratorio, o di altra natura)
- ore di viaggio
- indennizzo Chilometrico
- eventuali materiali di consumo

Le tariffe sono preconcordate in base alla sussistenza o meno di un Contratto di Assistenza Tecnica (CAT), la cui presenza dà diritto all'applicazione degli sconti contrattuali; in mancanza di un CAT attivo resta inteso che l'intervento Tecnico darà origine alla fatturazione delle prestazioni a tariffa piena. Resta comunque facoltà del Cliente **poter scegliere di dedurre l'importo del presente intervento, sul canone annuale di assistenza** richiedendo al nostro reparto commerciale una quotazione riservata **entro cinque giorni dalla data di intervento**. (Decorso tale termine senza alcuna segnalazione il rapportino tecnico verrà passato alla fatturazione).

Di seguito le specifiche di servizio riservate per i Clienti Titolari di CAT:

1. interventi di assistenza garantiti da SLA:
  - a. per Fermo Macchina: entro 4 ore lavorative;
  - b. per Guasto Grave: entro le 8 ore successive dalla chiamata;
2. Telediagnosi, Teleassistenza ed Assistenza Remota comprese nel canone;
3. sconto del 100% sulle tariffe alle voci "Rimborso Spese Km", "Indennità oraria di Viaggio", "Diritto di Chiamata", su tutti gli interventi e per nuove programmazioni, modifiche, ampliamenti del Suo impianto o acquisto di nuove soluzioni nell'ambito delle ICT Uniontel;
4. sconto del 15% sulle restanti tariffe, su tutti gli interventi e per nuove programmazioni, modifiche, ampliamenti del Suo impianto o acquisto di nuove soluzioni nell'ambito delle ICT Uniontel;
5. disponibilità di ricambi per garantire la funzionalità anche di impianti fuori produzione e/o obsoleti (ricordiamo che la nostra azienda opera dal 1980).

#### **Note alla compilazione dei Rapportini di Intervento Tecnico:**

1. Il rapportino tecnico di intervento dovrà sempre riportare il nome e cognome del referente del Cliente con cui ci stiamo relazionando nel corso dell'espletamento del servizio richiesto.
2. Il Listino presente sul Rapportino di Intervento viene sempre compilato in ogni sua parte anche qualora sussista, anche solo in parte, un intervento regolato da CAT.
3. Qualora il Cliente lo richieda il tecnico potrà evidenziare e giustificare dando le dovute spiegazioni gli sconti applicabili per ogni voce a Listino, resta comunque inteso che il controllo finale sarà eseguito dal Responsabile Operation Uniontel, sulla base dell'analisi della effettiva situazione del Cliente, ed in caso di discordanza con quanto riportato sul rapportino sarà sua cura stendere adeguato giustificativo **entro cinque giorni dall'intervento** per darne oggettiva evidenza al Cliente.
4. Per ore Viaggio si intendono le ore, indicizzate all'unità successiva, impiegate per ciascuna unità di personale per raggiungere la Sede Cliente e verranno calcolate a partire dalla Sede Uniontel di Str. Buffolara,26 Parma (PR) e rientro.
5. Per Totale Km si intendono i Km totali percorsi per ciascun automezzo utilizzato per raggiungere la Sede Cliente e verranno calcolate a partire dalla Sede Uniontel di Str. Buffolara,26 Parma (PR) e rientro.
6. Per lavoro terminato si intende ogni attività tecnica che permetta di concludere l'assistenza sulle anomalie segnalate e che possa quindi considerare concluso il presente rapportino di intervento anche qualora si manifesti la necessità di aprire una nuova segnalazione di intervento per altre anomalie correlate ma non interdipendenti dalla anomalia in origine.
7. Per Ora inizio si intende l'orario di ingresso del personale Uniontel presso la Sede Cliente, od in caso di intervento On Line l'Ora di inizio delle attività di telediagnostica e teleprogrammazione o teleassistenza.
8. Per Ora Fine si intende l'orario di uscita del personale Uniontel presso la sede Cliente, od in caso di intervento On Line l'Ora di conclusione delle attività di telediagnostica e teleprogrammazione o teleassistenza.
9. Per ore Totali si intendono le ore, indicizzate all'unità successiva, impiegate per il completamento delle attività tecniche oggetto d'intervento. Le Ore Totali sono calcolate dalla somma di tutte le Ore di Lavoro indicate nel rapportino e comprendono le Ore di Viaggio le Ore delle prestazioni On-Site ed On-Line, le Ore per attività interne di Laboratorio ed eventuali altre Ore derivanti dalle operazioni di lavorazione.
10. I campi DDT nr. e BUONO nr. implicano che durante l'intervento tecnico sono stati sostituiti o consegnati, previa accettazione da parte del Cliente, materiali oggetto o meno dell'attività svolta.
11. Le maggiorazioni delle tariffe orarie derivanti da attività che il Cliente voglia richiedere ai tecnici Uniontel, al di fuori dei consueti orari di lavoro, devono essere specificamente autorizzate per accettazione negli appositi campi, mentre nel listino prezzi verranno indicate solo le ore effettivamente lavorate con la medesima condizione.

**PUNTI DI CONTATTO UNIONTEL PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI DI ASSISTENZA TECNICA:**

Telefono: 0521 29.26.26 Fax: 0521 26.27.27 e.mail: assistenza@uniontel.it