

CONDIZIONI ASSISTENZA TECNICA

DEFINIZIONE

L'assistenza tecnica fornita da Antek consiste in:

Riparazioni e Sostituzioni dell'Hardware, servizio prestato esclusivamente presso il laboratorio di Antek srl, via Manzoni 49, 46047 Porto Mantovano

Teleassistenza, prestata per mezzo delle reti di telecomunicazione, con la quale è possibile programmare le apparecchiature a distanza e diagnosticare eventuali malfunzionamenti.

TEMPI E MODI DI CONTATTO

Il servizio è fornito dalle ore 8:30 alle 12:30 e dalle 13:30 alle 18:30 dei giorni lavorativi in Italia (lunedì-venerdì).

Hanno accesso al servizio di assistenza solo le persone provviste di apposita delega del Partner.

Il contatto avviene per via telefonica, chiamando il numero 0376-16262.27 oppure 0376-396131, oppure via E-Mail all'indirizzo tem@antek.it. Ad ogni richiesta Antek assegna un codice « ticket » che consente di seguire puntualmente il percorso dell'intervento.

ASSISTENZA HARDWARE

Prima di chiamare in causa il servizio di assistenza di Antek, il Cliente deve accertare che gli apparati siano regolarmente accesi e collegati alle linee di telecomunicazione.

I prodotti riconosciuti guasti dallo HelpDesk Antek devono essere spediti per la riparazione specificando obbligatoriamente il codice RMA nei documenti di trasporto.

La spedizione deve avvenire in PORTO ASSEGNATO per mezzo del corriere GLS-Logistics. Ogni altra spedizione che produca costi supplementari per Antek potrà -a discrezione di Antek- determinare la restituzione al mittente, oppure la ricezione del materiale con diritto automatico di addebito al Partner dei relativi costi.

-salvo casi di forza maggiore oppure la presenza di insoliti- la chiusura della pratica RMA (per mezzo di riparazione o sostituzione dei prodotti) avviene entro 3 giorni lavorativi dall'ingresso dei prodotti nel laboratorio Antek. La spedizione da ANTEK al partner avviene per mezzo di corriere espresso in PORTO-FRANCO ; il corrispettivo del trasporto viene fatturato a posteriori.

Salvo casi eccezionali, Antek provvede alla sostituzione anticipata di prodotti guasti. Il cliente si impegna a rispedire ad Antek (a sua cura e spese) il prodotto guasto entro 3 giorni dalla data di ricevimento del prodotto sostitutivo. L'inadempienza di questo obbligo genera un contratto automatico di noleggio per i prodotti forniti in sostituzione, al tasso mensile del 4% del loro costo di listino, più una quota una-tantum di 100 Euro.

sono coperti sia i costi per le parti di ricambio, sia quelli per la manodopera necessaria per il ripristino. La riparazione o sostituzione gratuita è esclusa nei casi di :

incuria, manomissioni o tentativi di riparazione ;

uso dei prodotti in luoghi le cui caratteristiche ambientali non siano quelle di un normale ufficio ;

eventi accidentali esterni, quali incendio, alluvione, scariche elettriche, eccetera.

TELEASSISTENZA

la Teleassistenza comprende l'analisi, il trattamento e la soluzione di problemi **ordinari** (eventi di normale amministrazione dei collegamenti, privilegi di accesso, interconnessioni, filtraggio dei flussi di dati, attribuzione di priorità) e **straordinari**, quali:

i problemi dovuti a difetti intrinseci dell'Hardware e del Firmware (i cosiddetti BUGS).

i problemi riscontrati durante la sperimentazione di nuovi prodotti (o nuove funzioni)

l'applicazione dei prodotti Antek a nuove linee ed apparati e/o nuovi servizi

l'applicazione dei prodotti Antek in ambienti operativi speciali

Nei casi (i) e (ii) il servizio è reso gratuitamente; nei casi (iii) e (iv) è a pagamento.

hanno accesso alla teleassistenza Antek unicamente i tecnici designati dal Cliente, che collaboreranno al fine di rendere la teleassistenza il più possibile efficiente.

RESPONSABILITA'

ANTEK non assume alcuna altra obbligazione e non presta alcuna altra garanzia oltre a quelle espressamente previste nel contratto.

ADDEBITI e FATTURAZIONE

I servizi a pagamento vengono addebitati in base ai tempi impiegati dai tecnici Antek. La fatturazione dei servizi a pagamento è posticipata ed ha cadenza variabile, in funzione dell'entità degli addebiti accumulati. Di ogni intervento viene fornito un esauriente descrizione a consuntivo.

SPEDIZIONI

I prodotti viaggiano sempre sotto la responsabilità ed il rischio del mittente. Essi devono essere spediti in imballaggi adeguati, accompagnati da una "packing list" che elenchi tutti i pezzi, inclusi gli eventuali accessori, come cavi e moduli di memoria.