

**APE di Emanuela Gubbiotto**

Via Bainsizza 34 - 01100 Viterbo (VT)

Iscrizione REA n° 128553

Iscritta all'albo Artigiani di Viterbo

Cod. Fisc. GBB MNL 75D47 M082F - P.IVA 01770460564

Tel : 0761 347221 - Fax : 0761 290957

www.apeservizi.it - info@apeservizi.it

**ACCETTAZIONE TARIFFARIO SERVIZI**

Tra **APE di Emanuela Gubbiotto** con sede in Viterbo (VT) via Bainsizza 34 – Partita Iva 01770460564, in seguito denominato **fornitore**, e

Il Sig. .... legale rappresentante

della Società .....

avente sede legale in Via ..... n° ..... Città .....

E sede operativa in Via ..... n° ..... Città .....

P.Iva ..... Tel. .... Fax .....

Email ..... sito internet .....

In seguito denominato **cliente** si stipula e conviene quanto segue :

Il fornitore si offre ad effettuare interventi di assistenza tecnica presso la sede del cliente (di seguito indicato come intervento onsite) per la diagnosi e risoluzione di malfunzionamenti hardware o software effettuati entro i 5 giorni lavorativi successivi alla richiesta.

Il cliente dichiara di prendere visione ed accettare incondizionatamente le seguenti tariffe che regolamentano il corrispettivo economico che lo stesso si impegna a versare al fornitore.

- |  |           |
|--|-----------|
| • Diritto fisso di chiamata (compresi 30 minuti di intervento tecnico)     | € 50,00   |
| • Tariffa oraria di intervento tecnico (frazioni di 30min)                 | € 50,00   |
| • Costo per trasferta (per interventi fuori il comune di VT)               | € 0,50/Km |
| • Costo per Chiamata di urgenza (intervento richiesto in 8 ore lavorative) | + 100%    |

Per le riparazioni che necessitano il trasporto presso il laboratorio del fornitore verrà addebitato un importo pari al diritto fisso di chiamata per i costi di ritiro e riconsegna dell'apparecchiatura oltre ad un importo indicato nel preventivo di riparazione ed alle spese di trasferta. Di seguito vengono indicati i costi minimi (della sola mano d'opera esclusa la fornitura di ricambi) al di sotto dei quali non viene emesso preventivo ed i cui importi si ritengono fin d'ora accettati incondizionatamente dal cliente per l'operazione richiesta :

- |  |          |
|--|----------|
| • Sostituzione singolo componente di base (scheda video, scheda di rete, mainboard, harddisk, unità ottiche, etc.) esclusa l'eventuale reinstallazione del sistema operativo                                 | € 25,00  |
| • Upgrade hard disk con trasferimento immagine   | € 50,00  |
| • Formattazione hard disk, installazione sistema operativo fornito dal cliente, configurazione hardware con dischi drivers forniti dal cliente e collaudo  | € 50,00  |
| • Rilevazione e rimozione virus  | € 75,00  |
| • Installazione software antivirus fornito dal cliente, aggiornamento completo dei files di definizione, analisi e ripristino bug di sicurezza del sistema operativo, configurazioni di sicurezza e collaudo | € 100,00 |
| • Diagnosi completa malfunzionamento sporadico (con test approfonditi sull'hardware)   | € 100,00 |

Tutti i prezzi indicati si intendono IVA ESCLUSA.

Il Fornitore

Timbro e firma per accettazione del Cliente

Viterbo, Li .....

.....

.....

Il cliente approva espressamente, ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 del Codice Civile tutte le clausole e condizioni delle Condizioni Generali di fornitura ed in particolare le clausole di cui ai punti 2, 3, 5, 6, 7, 9, 10, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18 e 19.





**APE di Emanuela Gubbiotto**

Via Bainsizza 34 - 01100 Viterbo (VT)

Iscrizione REA n° 128553

Iscritta all'albo Artigiani di Viterbo

Cod. Fisc. GBB MNL 75D47 M082F - P.IVA 01770460564

Tel : 0761 347221 - Fax : 0761 290957

www.apeservizi.it - info@apeservizi.it

## CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA

### Articolo 1 – Definizioni

Nell'attribuzione delle specifiche funzioni, diritti e responsabilità indicate nel presente contratto, i termini di seguito indicati assumono il seguente significato:

1.1 – **Cliente** : l'azienda ed il relativo rappresentante legale che usufruisce del servizio

1.2 – **Fornitore** : l'impresa APE di Emanuela Gubbiotto che fornisce il servizio

### Articolo 2 – Fasi preliminari alla definizione del contratto

Il Cliente è consapevole che ogni riparazione comporta il rischio incondizionato di danneggiamenti hardware e perdita di dati software, anche irreversibili, e libera sin d'ora il fornitore da ogni responsabilità.

2.3 - E' facoltà del fornitore condizionare la presa in carico di tutte o parte delle apparecchiature in relazione al tipo di guasto ed allo stato e tipologia dell'apparecchiatura.

### Articolo 3 – Descrizione del servizio

3.1 - Il servizio di Assistenza tecnica onsite oggetto del presente contratto di fornitura consiste nell'intervento del fornitore nella sede del cliente per analizzare e risolvere malfunzionamenti occorrenti alle apparecchiature indicate. Il compenso corrisposto dal cliente è dovuto ad interventi di mano d'opera (usualmente per interventi di manutenzione ordinaria) ritenendo esclusi tutti i costi relativi a ricambi e materiali di consumo necessari.

3.2 - Il servizio di Manutenzione Software oggetto del contratto di fornitura è inteso per la risoluzione di malfunzionamento dei più diffusi software commerciali (Microsoft, Symantec, ecc.). In caso di necessità il fornitore provvederà alla reinstallazione del software malfunzionanti a mezzo di dischi originali predisposti dal cliente.

3.3 - Il servizio di teleassistenza, ove previsto, prevede la diagnosi e la risoluzione di particolari malfunzionamenti esclusivamente di natura software così come la consulenza e la formazione a distanza sull'utilizzo di software commerciali. Al fine di permettere gli interventi di teleassistenza il cliente deve essere dotato di idonee strutture informatiche di accesso e dei quali si accolla tutti i costi di implementazione e servizio. Il cessare delle caratteristiche tecniche necessarie alla connessione fa decadere il diritto del cliente alle eventuali agevolazioni economiche concesse in fase di stipula del presente contratto ed autorizza l'immediato addebito corrispondente da parte del fornitore.

3.4 - Per consentire la maggior tempestività, qualità e successo dell'intervento richiesto dal cliente, il fornitore è autorizzato fin d'ora ad implementare ogni strumento di accesso remoto, monitoraggio, telecontrollo, teleseguimento ritenendo opportuno mantenendo sempre di prima importanza l'ottemperanza delle norme sul trattamento dei dati personali del cliente.

3.5 - Il fornitore, a richiesta scritta del cliente, relazionerà su ogni strumento tecnologico di accesso remoto implementato sulle sue apparecchiature potendone richiedere la rimozione entro i 15gg dalla richiesta.

### Articolo 4 - Tipologia delle apparecchiature

Nell'esecuzione del presente contratto si ritengono identificate univocamente le apparecchiature oggetto del servizio in rispondenza a quanto indicato dal cliente.

### Articolo 5 – Modalità di fruizione del servizio

Il cliente all'occorrenza di un malfunzionamento di cui all'art.3 riguardanti le apparecchiature indicate nel contratto di fornitura, provvede a segnalare al fornitore tramite le seguenti modalità:

5.1 - Fax: il cliente invia al fornitore il modulo di cui all'allegato B compilato in tutti i campi previsti a mezzo telex al numero **0761 290957**

5.2 - Email: il cliente invia al fornitore il modulo scaricabile all'indirizzo internet <http://www.apeservizi.it/crm> (non sono validi moduli scaricati dal medesimo o altri indirizzi internet in data antecedente quella della richiesta di intervento)

5.3 - Internet: il cliente compila il modulo online all'indirizzo internet <http://www.apeservizi.it/crm> e lo invia al fornitore seguendo le istruzioni riportate allo stesso indirizzo

5.4 - Teleassistenza (ove prevista): il cliente a mezzo extranet online all'indirizzo internet <http://www.apeservizi.it/crm> richiede ai tecnici disponibili online l'intervento immediato per la diagnosi e la risoluzione dei malfunzionamenti software riscontrati. Si precisa che ogni singolo intervento di teleassistenza non potranno avere durata superiore ai 30 minuti e non possono essere richiesti dallo stesso cliente non più di 2 interventi di teleassistenza al giorno. In caso di indisponibilità di operatori il cliente provvederà ad inoltrare richiesta di intervento onsite tramite le modalità di cui agli artt. 5.1, 5.2, 5.3.

5.5 - Ogni altra modalità utilizzata non assicura la presa in carico della richiesta di intervento da parte del fornitore che non risponderà in alcun modo ad alcun disservizio. Il cliente è altresì tenuto a comunicare prontamente al fornitore la mancata osservanza della procedura indicata da qualsiasi incaricato all'esecuzione dell'intervento.

5.6 - Per ogni altra comunicazione il cliente deve esclusivamente utilizzare i recapiti ufficiali del fornitore.

### Articolo 6 – Tempi di intervento

Il presente contratto di fornitura rappresenta la soluzione all'esigenza temporanea del cliente e non è la condizione usualmente utilizzata dal fornitore. Per la natura del presente contratto, che è solo premessa per contratti annuali di assistenza onsite che consentono una maggiore rispondenza di servizio al cliente, non è possibile assicurare tempi certi di intervento. Tuttavia gli standard qualitativi del fornitore indicano, come termine assolutamente indicativo, 5 giorni lavorativi dal momento della richiesta come tempo di intervento presso la sede del cliente. Resta inteso che nulla potrà essere contestato al fornitore in caso di mancato rispetto del termine indicato.

6.1 - Nel caso in cui la richiesta di intervento inviata come previsto all'art.5 descrive un intervento che risulta essere difforme al malfunzionamento reale il fornitore si riserva di non effettuare l'intervento ed addebitare comunque il diritto di chiamata e la trasferta per poi disporre un nuovo intervento da effettuare dal tecnico di competenza del guasto realmente riscontrato.

6.2 - Il cliente ha facoltà, indicandolo nell'apposito spazio del modulo di cui all'art. 5, di richiedere intervento URGENTE per il quale il fornitore si impegna ad intervenire entro le 8 ore lavorative successive; il fornitore addebiterà il diritto fisso di chiamata e di trasferta come da tariffe vigenti indicate oltre alla maggiorazione d'urgenza. Il fornitore a seguito di intervento successivo alle 8 ore stabilite, rinuncerà unicamente all'addebito della maggiorazione d'urgenza senza che il cliente abbia null'altro a pretendere

6.3 - Il fornitore effettua le attività relative al presente contratto nei seguenti orari: dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 13 e dalle ore 15 alle ore 18. In caso di difformità degli orari lavorativi del cliente e del fornitore si terrà conto degli orari di coincidenza degli stessi.

6.4 - Il fornitore non risponde di mancati interventi nei tempi concordati qualora siano non dipendenti dalla propria volontà e causati da oggettivo impedimento (condizioni meteorologiche particolarmente avverse, difficoltà di circolazione stradale, limitazioni e blocchi del traffico, manifestazioni, eventi eccezionali, ecc.)

6.5 - In caso di intervento oltre i tempi stabiliti il cliente deve comunicare al fornitore, tramite le modalità indicate all'art. 5, entro le 24 ore successive il riferimento ed i tempi previsti ed effettivi di intervento. In mancanza o tardiva comunicazione il fornitore riterrà l'intervento effettuato entro i tempi stabiliti.

6.6 - Il fornitore, una volta arrivato presso la sede indicata dal cliente, potrà attendere fino a un massimo di 30min affinché il referente incaricato dal cliente e dallo stesso preposto alla certificazione di esecuzione dell'intervento (con firma del rapporto) esponga la problematica e la relativa apparecchiatura consentendone il totale accesso. In caso del prolungamento dell'attesa o in caso di assenza del referente indicato o chi per esso, l'intervento sarà considerato effettuato con esito positivo e verrà dato corso all'eventuale addebito dovuto con necessità da parte del cliente di richiedere nuovo intervento.

### Articolo 7 – Responsabilità del Cliente

Il cliente in relazione al contratto di fornitura si impegna a:

7.1 - Agevolare in ogni modo lo svolgimento dell'attività del fornitore dando ogni reale notizia sull'origine del guasto e sullo stato antecedente delle apparecchiature.

7.2 - Corrispondere puntualmente al fornitore i pagamenti entro le scadenze concordate ed inviare prontamente le documentazioni relative al pagamento effettuato. Il fornitore ha facoltà in caso di inadempimento a sospendere e/o recedere dal servizio di manutenzione fino all'avvenuto pagamento e senza che il cliente possa usufruire di variazione della scadenza contrattuale. In caso di inadempimento il fornitore provvederà, senza preventiva messa in mora, all'applicazione di quanto disposto dal D.L. n° 231 del 09/10/02, nella misura indicata dallo stesso.

7.3 - Comunicare, per lo svolgimento delle attività oggetto del presente contratto, nelle modalità indicate nell'art.5.

7.4 - Effettuare i pagamenti stabiliti esclusivamente tramite le metodologie indicate. Il cliente non deve per nessun motivo effettuare pagamenti nelle mani del personale tecnico salvo se diversamente indicato per scritto dalla direzione del fornitore.

7.5 - Predispore l'accogliimento del personale tecnico del fornitore con opportuno referente in sede che sarà tenuto a seguire l'intervento con particolare attenzione alla fase di collaudo. Il referente del cliente è tenuto a firmare in ogni caso il rapporto di intervento redatto dal tecnico ed assume la responsabilità della correttezza e veridicità di quanto indicato con particolare riguardo alle tempistiche ed esito.

### Articolo 8 – Responsabilità del fornitore

Il fornitore in relazione al contratto di fornitura si impegna a:

8.1 - non divulgare ed archiviare dati ed informazioni di cui è venuto in possesso durante la manutenzione degli apparati informatici.

8.2 - fornire su richiesta del cliente ogni dettaglio sullo stato delle apparecchiature e su eventuali utilizzi impropri da parte degli utenti.

8.3 - Effettuare le attività nel tempo congruo alle reali necessità, secondo la perizia e la diligenza del buon padre di famiglia onde limitare al massimo danneggiamenti nelle attrezzature e nei dati del cliente.

### Articolo 9 – Limitazione di Responsabilità del fornitore

9.1 - Il cliente libera il fornitore dalla responsabilità degli oneri relativi a qualsiasi titolo per fermo macchina anche quando lo stesso comporti il blocco totale dell'infrastruttura informatica del cliente.

9.2 - Il cliente libera il fornitore dalla responsabilità degli oneri relativi a qualsiasi titolo per la perdita parziale o totale dei dati contenuti in uno o più apparecchi compresi o non compresi nel presente contratto nonché dal danneggiamento fisico di qualunque apparecchiatura e materiale del cliente o di terzi.

### Articolo 10 – Durata del contratto

Il presente contratto ha la durata limitata allo svolgimento dell'attività indicata. Alla chiusura della lavorazione il fornitore emetterà un rapporto di intervento che il cliente confermerà e con il quale la stessa verrà ritenuta conclusa ad ogni titolo e con il quale il cliente autorizza l'addebito, l'emissione della fattura e la richiesta immediata del pagamento.

### Articolo 11 – Fatturazione e pagamenti

Il cliente accetta fin d'ora che il pagamento di quanto dovuto, calcolato secondo le tariffe indicate, avverrà contestualmente alla lavorazione. Il fornitore, vista l'attestazione di pagamento, emetterà prontamente per ogni rateo la relativa fattura.

11.1 - Il cliente, accettando con la firma del rapporto l'esito e la durata dell'intervento, non potrà a nessun titolo contestare l'addebito, salvo se difforme da quanto indicato sul presente e sul rapporto di intervento.

11.2 - Il cliente ha facoltà di contestazione delle fatture emesse dal fornitore in caso di incongruenza con le prestazioni offerte e riportate su contratto e rapporto entro e non oltre il 60mo giorno solare successivo alla data di emissione della fattura.

### Articolo 12 – Divulgazione di dati ed immagini

12.1 - Il cliente autorizza il fornitore ad indicare la ragione sociale del cliente sui propri mezzi pubblicitari (brochure, siti internet, mailing list, ecc.) al fine di esporre il servizio fornito corredando immagini, filmati o registrazioni audio raccolte nella sede del cliente in riferimento alle apparecchiature ed infrastrutture comprese e non comprese nel presente contratto.

12.2 - Il cliente cede ogni diritto sul materiale di ogni tipo raccolto dal fornitore al fine di quanto indicato all'articolo 12.1 e lo autorizza ad utilizzarlo anche oltre la scadenza del presente contratto.

### Articolo 13 – Ricambi

In caso di riparazioni comprese nel presente contratto od oggetto di separata fornitura, si intende che la proprietà di ogni ricambio o parte guasta o ripristinabile sarà esclusiva del fornitore. Il cliente rinuncia fino da ora ogni diritto su ogni parte o componente sostituita.

### Articolo 14 – Modalità di calcolo degli importi da addebitare

In ottemperanza a quanto indicato nel presente contratto si precisa che:

14.1 - Il tempo di intervento decorre dal momento in cui il fornitore arriva presso i locali del cliente e termina nel momento in cui il fornitore lascia i locali del cliente. Gli addebiti sono considerati secondo frazioni di 30 minuti arrotondati per eccesso.

14.2 - Il rimborso chilometrico di trasferta è indicato secondo la distanza stradale scelta secondo criterio di percorrenza più ripida, arrotondato al chilometro per eccesso e tenendo conto dell'andata più il ritorno a partire dalla sede operativa del fornitore.

14.3 - La maggiorazione per il diritto di urgenza si applica all'importo totale risultante alla fine dei calcoli sopra indicati.

### Articolo 15 – Cessione del contratto

Il fornitore si riserva il diritto incondizionato di cedere a terzi ogni diritto ed obbligo del presente contratto, ivi compresi anche i crediti spettanti, senza ulteriore autorizzazione scritta rilasciata dal cliente.

### Articolo 16 – Diritto di ritenzione

Ai sensi degli artt. 1152 c.c. e 2756 c.c. qualora il cliente si trovi in situazione di morosità a qualsiasi titolo nei confronti del fornitore, lo stesso si riserva di avvalersi del diritto di ritenzione e trattenere i beni in riparazione fino al saldo completo di quanto dovuto. Trascorsi 30gg senza che il cliente abbia provveduto a saldare ogni sua morosità, il fornitore presumendo inequivocabile rinuncia ai beni provvederà a trattenere o rivendere gli stessi fatto salvo il proprio diritto di richiedere quanto di spettanza.

16.1 - E' facoltà del fornitore, nel momento in cui il fornitore blocca l'accesso e l'operatività di apparecchiature fondamentali (router, server, switch, ecc.) implementata con opera di intelletto del fornitore in relazione al presente contratto.

### Articolo 17 – Modifiche contrattuali

Il presente contratto non può essere modificato da nessuna delle parti.

### Articolo 18 – Arbitrario delle controversie

Qualunque controversia in merito all'interpretazione o all'esecuzione del presente contratto, sarà amichevolmente risolta tra le parti e, in difetto, sarà demandata all'ausilio di un conciliatore nominato dalla Camera Arbitrale di Viterbo. Qualora la conciliazione non andasse a buon fine, l'eventuale contraddittorio sarà deferito al giudizio di un arbitro quale amichevole compositore, da nominarsi a cura della Camera Arbitrale di Viterbo ad istanza della parte più diligente.

Tale arbitro si pronuncerà entro 180gg dall'inizio del procedimento ed all'uopo è fin d'ora esonerato dall'osservanza da qualsiasi formalità procedurale, salvo quelle tassativamente ed in via derogatoria previste per legge.

Il lodo dell'arbitro sarà impegnativo per le parti, definitivo, inappellabile ed immediatamente esecutivo.

### Articolo 19 – Clausola Risolutiva Espresa

19.1 - Nel caso in cui il cliente non dovesse adempiere alle obbligazioni previste agli artt. 7 entro 30gg dalla esplicita richiesta scritta del fornitore, lo stesso sarà risolto ai sensi e con le modalità dell'art. 1456 del codice civile.

19.2 - Nel caso in cui il fornitore non effettui l'intervento entro i 15gg successivi dalla chiamata, il presente contratto, limitatamente alla lavorazione ivi richiesta, sarà automaticamente risolto per entrambe le parti

### Articolo 20 – Legge sulla Privacy

Con la firma in calce al presente Contratto di fornitura, il cliente, autorizza espressamente il fornitore al trattamento dei propri dati personali (Legge 31 dicembre 1996, n. 675).

TIMBRO E FIRMA DEL CLIENTE PER ESPRESSA ACCETTAZIONE DELL'ART. 20

Il Fornitore

Timbro e firma per accettazione del Cliente

Viterbo, Li .....

Il cliente approva espressamente, ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 del Codice Civile tutte le clausole e condizioni delle Condizioni Generali di fornitura ed in particolare le clausole di cui ai punti 2, 3, 5, 6, 7, 9, 10, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18 e 19.

