

Gentile Cliente,

la presente informativa è redatta, da Axera S.p.a., in ottemperanza alle previsioni normative regolamentari vigenti in tema di trasparenza di informazione a favore dell'utenza.

I costi correlati ad eventuali "interventi di assistenza tecnica" a pagamento, riportati nella seguente tabella:

- Trovano applicazione "standard" in relazione a rapporti contrattuali definibili "per adesione"<sup>1</sup> ed anche in relazione a rapporti contrattuali "negoziati" ove non risulti diverso e specifico accordo tra le parti, esclusivamente ove la causa (e la relativa imputazione in responsabilità) del guasto/disservizio risulti estranea a comportamento doloso/colposo di Axera e/o a cause di c.d. "forza maggiore", ricadendo nella sfera di responsabilità (per colpa o dolo) dell'utente/cliente. Ulteriormente, detti costi, salvo diverso accordo tra le parti, potranno applicarsi in capo all'utente/cliente, ove l'intervento tecnico fosse richiesto da quest'ultimo con finalità migliorative ed in assenza di concrete situazioni di guasto/disservizio (cioè in caso di richiesta di assistenza inoltrata per mera volontà dell'utente/cliente).
- Corrispondono ai costi vivi sostenuti da Axera S.p.A. per attività tecniche ed amministrative dirette ad assicurare all'utente/cliente il ripristino della corretta funzionalità e fruizione dei servizi previsti a contratto; come tali, risultano applicabili per tutto il periodo di durata contrattuale (sino a scadenza naturale e/o in caso di successivi rinnovi di efficacia del contratto).
- Detti costi saranno applicati in base alle risultanze tecniche documentate nel preposto rapporto di assistenza tecnica, redatto dal personale Axera in fase di intervento tecnico e controfirmato dall'utente/cliente e/o dallo stesso accettato.
- Sono imputabili, comunque, in aggiunta ad eventuali costi<sup>2</sup> determinati dalla "sostituzione" degli "apparati" forniti in comodato d'uso da Axera all'utente per la fruizione dei servizi, risultanti "guasti/malfunzionanti per causa imputabile all'utente/cliente.
- Ove non corrisposti dall'utente, possono determinare la sospensione dell'erogazione del servizio e la successiva risoluzione contrattuale con addebito all'utente, ai sensi delle vigenti disposizioni contrattuali.
- Sono riportati, nella seguente tabella, in Euro - IVA esclusa ed imputati in specifica voce del documento di fatturazione che sarà emesso da Axera nell'ambito del normale ciclo di fatturazione periodica o in via specifica.

<sup>1</sup> In caso di rapporti contrattuali c.d. "negoziati" possono valere differenti e specifiche previsioni contrattuali in materia concordate tra le Parti.

<sup>2</sup> I costi imputabili per la mancata restituzione degli apparati sono definiti nello specifico "tariffario" (Tariffario costo apparati in comodato).

**PROSPETTO DEI COSTI DI INTERVENTO TECNICO PRESSO LA SEDE DEL CLIENTE**

TIPOLOGIA TECNICO	ATTIVITÀ	COSTO ORARIO €/H	MODULO	COSTO PACCHETTO	DIRITTO DI CHIAMATA	NOTE
IMPIANTISTA	CABLING (SOLO POSA CAVI)	40,00 €	1h		120,00 €	prima ora inclusa ed oneri di viaggio compresi
			4h	240,00 €		mezza giornata o giornata intera con oneri di viaggio compresi
		8h	400,00 €			
SISTEMISTA TLC	PBX CABLING EVOLUTO VOIP	50,00 €	1h		120,00 €	prima ora inclusa ed oneri di viaggio compresi
			4h	270,00 €		mezza giornata o giornata intera con oneri di viaggio compresi
			8h	470,00 €		

Tutte le tariffe sono valide per interventi eseguiti a consuntivo, in giorni feriali (sabato e festivi esclusi), durante il normale orario di lavoro (8:30÷12:30 - 14:00÷18:00) nella regione Veneto.

- Intervento con addebito minimo di 1 (una) ora (h);
- Per interventi di durata maggiore di 1 (una) ora (h), nel computo del tempo di intervento, verranno considerate frazioni progressive di 1 (una) ora (h);

Per i lavori eseguiti fuori dalla regione Veneto, in aggiunta alle tariffe esposte, vengono addebitate:

- Ore o giornate di viaggio (alle tariffe indicate);
- Spese di vitto, alloggio e viaggio (a piè di lista);
- Costo chilometrico per ogni automezzo: 0,55 €/Km.

Per lavori eseguiti fuori dal normale orario di lavoro, in giorni festivi ed il sabato (sempre e comunque preventivamente concordati), le tariffe indicate hanno un costo aggiuntivo del 50%.

**PROSPETTO DEI COSTI DI INTERVENTO TECNICO DA REMOTO**

<p>Sistemista TLC</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- costo ticket 30 minuti: € 40,00 + Iva</li> <li>- minimo fatturabile: 1 ticket</li> <li>- frazioni successive: 30 minuti</li> <li>- interventi urgenti: + 40%</li> </ul>	<p>Sistemista IT</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- costo ticket 30 minuti: € 50,00 + Iva</li> <li>- minimo fatturabile: 1 ticket</li> <li>- frazioni successive: 30 minuti</li> <li>- interventi urgenti: + 40%</li> </ul>
--	---

I prezzi indicati si intendono in Euro IVA esclusa.