

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"¹ 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 costi² 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.

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

² 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) RADIO (SOLO INSTALLAZIONE)	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

Tecnico TLC	Sistemista IT
- costo ticket 30 minuti: € 40,00 + Iva	- costo ticket 30 minuti: € 50,00 + Iva
- minimo fatturabile: 1 ticket	- minimo fatturabile: 1 ticket
- frazioni successive: costo orario € 50/h;	- frazioni successive: costo orario € 70/h;
- minimo fatturabile: 30 minuti	- minimo fatturabile: 30 minuti
- interventi urgenti: + 40%	- interventi urgenti: + 40%

PROSPETTO DEI COSTI DI VERIFICA APPARATI PRESSO LA SEDE DEL CLIENTE

TIPOLOGIA APPARATO	DESCRIZIONE
NOLEGGIO / COMODATO	VIENE RICHiesto UN CONTRIBUTO DI RICONFIGURAZIONE E GESTIONE PARI AI COSTI DI INTERVENTO TECNICO IN SEDE CLIENTE SECONDO I LISTONI AXERA (VEDI 'PROSPETTO DEI COSTI DI INTERVENTO TECNICO PRESSO LA SEDE DEL CLIENTE'); GLI APPARATI RIMANGONO A NOLEGGIO / COMODATO.
VENDITA (FUORI GARANZIA)	PROPOSTA DI ACQUISTO NUOVO APPARATO.

In ogni caso viene suggerita l'installazione di un UPS per evitare guasti futuri, del viene spiegato al cliente il funzionamento e l'utilizzo. Il cliente può acquistare l'UPS in autonomia od affidarsi a noi. In caso di acquisto presso Ovunque / Axera, viene verificata la disponibilità di magazzino ed il relativo prezzo di vendita, che viene comunicato al cliente.

Nel caso il cliente disponga già di un UPS ne consigliamo la verifica del corretto funzionamento.

Nel caso di danni dovuti a sbalzi di tensione nel quale il valore complessivo degli apparati danneggiati sia superiore a euro 500,00, provvediamo ad avvisare il nostro reparto backoffice per attivare con il Cliente la procedura di recupero dell'importo tramite l'assicurazione del Cliente stesso.

In ogni caso il Cliente sarà tenuto a corrispondere i costi dell'intervento presso la sua sede.

Tutti I prezzi / costi indicati si intendono in Euro IVA esclusa.