

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 Interplanet 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 "appareati" 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 inclusa ed imputati in specifica voce del documento di fatturazione che sarà emesso da Interplanet 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 apparecchi sono definiti nello specifico "tariffario" (Tariffario costo apparecchi in comodato).

PROSPETTO DEI "COSTI DI INTERVENTO TECNICO" A PAGAMENTO

TARIFFARIO ORDINARIO INTERVENTI DI ASSISTENZA TECNICA

ASSISTENZA IN SEDE AXERA		
Tipo intervento	Hardware	Sistemistica
Costo orario di intervento	€ 50,00 / h (+ € 11,00 IVA / h) = € 61,00 / h	€ 70,00 / h (+ € 15,40 IVA / h) = € 85,40 / h

ASSISTENZA FUORI SEDE (ON SITE)		
Tipo Intervento	Hardware	Sistemistica
Costo orario di intervento	€ 50,00 / h (+ € 11,00 IVA / h) = € 61,00 / h	€ 70,00 / h (+ € 15,40 IVA / h) = € 85,40 / h

Per la sola assistenza "Fuori Sede", ai costi sopra esposti debbono aggiungersi i costi sotto riportati:

		Entro il Comune di Montecchio Maggiore	Fuori dal Comune di Montecchio Maggiore
Rimborso dei costi di trasferimento	Diritto di chiamata	€ 50,00 (+ € 11,00 IVA) = € 61,00	€ 50,00 (+ € 11,00 IVA) = € 61,00
	Rimborso chilometrico	€ 0,00	€ 0,50 / Km (+ € 0,11 / Km IVA) = € 0,61 / Km

- Il tempo minimo fatturabile per intervento è obbligatoriamente pari ad 1 (una) ora (h).
- Per interventi di durata maggiore di 1 (una) ora (h), nel computo del tempo di intervento, verrà considerato il tempo effettivo di intervento conteggiato in base a frazioni progressive di 1 ora.

I valori economici sono espressi in Euro, IVA inclusa