

Foglio informativo per il richiedente

Condizioni Generali di intervento.

1. MODALITA' DI INTERVENTO TECNICO

Per effettuare la richiesta di intervento tecnico Vi preghiamo di rispedire via posta elettronica il presente modello, debitamente completato e firmato in tutte le sue parti, al ns. indirizzo e-mail assistenza@zerosmart.it

Il Cliente sarà contattato entro le 4 ore successive (esclusi sabato, domenica e festivi) da un tecnico della ZERO SMART per fissare un appuntamento.

2. CONDIZIONI GENERALI DI INTERVENTO

Per il cliente con contratto di assistenza si applicano le condizioni riportate nel contratto stesso, a cui si rimanda.

Per coloro i quali non hanno stipulato contratto di assistenza con la ZERO SMART, le condizioni generali di intervento sono le seguenti: ZERO SMART si impegna ad effettuare gli interventi di assistenza richiesti dal Cliente alle condizioni di seguito riportate.

- a) Il cliente è tenuto a contattare il centro assistenza di ZERO SMART esclusivamente con le modalità indicate al paragrafo 1.
- b) E' esclusa la responsabilità di ZERO SMART per qualsiasi danno derivante dall'invio alle case madri delle parti di proprietà del cliente da riparare o sostituire in garanzia. L'invio potrà avvenire solo dopo il ricevimento di una dichiarazione liberatoria di esonero di responsabilità firmata dal Cliente. Il Prodotto guasto deve essere consegnato al tecnico della ZERO SMART o deve pervenire al centro assistenza ZERO SMART nell'imballo originale, in altro caso non risultano più applicabili le condizioni stabilite al paragrafo 3 "GARANZIA"
- c) ZERO SMART non effettua interventi senza la presenza di un incaricato del Cliente
- d) E' esclusa la responsabilità di ZERO SMART per qualsiasi danno diretto o indiretto, causato a persone o cose derivante da un intervento di assistenza tecnica esterno. E' esplicitamente esclusa la responsabilità di ZERO SMART per qualsiasi tipo di perdita di dati e/o informazioni memorizzate in qualsiasi modo nei prodotti ricevuti in assistenza. E' altresì esclusa qualsiasi responsabilità per le conseguenze riconducibili all'uso oppure al mancato uso dei prodotti stessi.
- e) Il Cliente autorizza ZERO SMART e le connesse strutture d'assistenza e supporto, ad archiviare e trattare i dati personali del Cliente stesso, ai sensi del D.lgs 196/03 (Codice Privacy) e successive modificazioni: Informativa Privacy ai sensi degli Artt. 13 – 14 del GDPR 679/16.

3. TEMPI DI INTERVENTO

L' intervento sarà effettuato da parte di Zero Smart, salvo impedimenti, entro 2 giorni lavorativi (escluse le urgenze) dal ricevimento del modulo di richiesta "RICHIESTA INTERVENTO TECNICO" debitamente compilato e firmato. Nel caso in cui non sarà possibile effettuare l'intervento nei tempi prestabiliti, si provvederà ad avvertire il Cliente con congruo anticipo. Le urgenze avranno una maggiorazione sull'importo della tariffa oraria del 30% nell'orario normale di lavoro 07.00 - 15.00.

4. SPESE D'INTERVENTO

Per gli interventi su guasti di apparecchiature in garanzia il Cliente dovrà sostenere solo il costo della mano d'opera, per tutti gli altri interventi resta a carico del Cliente sia il costo dei componenti sostituiti sia la mano d'opera. E' in ogni caso a carico del Cliente il costo dei materiali di consumo.

Le tariffe per gli interventi sono quelle stabilite dal Tariffario Interventi della ZERO SMART che in via esemplificativa ma non esaustiva sono di seguito riportate:

Costo mano d'opera

- operaio specializzato € 60,00/ora (minimo fatturabile 1 ora)
- operaio comune € 50,00/ora
- maggiorazione per richieste urgenti: 30% su tariffa oraria
- maggiorazione interventi in fascia oraria dalle 15:00 alle 20:00: 30%
- maggiorazione interventi in fascia oraria dalle 20:00 alle 07:00: 50%
- maggiorazione interventi in giorni domenicali e/o festivi: 50%

- Rimborso Chilometrico forfettario oltre i 10km e fino a 50km dalla sede di partenza (Foggia): € 60,00
- Rimborso Chilometrico forfettario oltre i 50km e fino a 100km dalla sede di partenza (Foggia): € 90,00
- Rimborso Chilometrico forfettario oltre i 100km e fino a 200km dalla sede di partenza (Foggia): € 160,00
- Rimborso Chilometrico forfettario oltre i 200km e fino a 300km dalla sede di partenza (Foggia): € 210

ai suddetti prezzi sarà applicata la maggiorazione dell'iva del 22% come da norme di legge.

Il pagamento delle spese di intervento deve avvenire contestualmente, al termine dell'intervento se non concordato diversamente. Al termine dell'intervento il tecnico rilascerà una copia firmata della relazione di intervento. Il Cliente dovrà a sua volta firmare la relazione di intervento per ricevuta, dopo aver verificato la correttezza di tutti i dati indicati.