

CONDIZIONI DI GARANZIA per i sistemi e-PRO

ACCESSO AL SUPPORTO

WEB: support.ntonline.it

APP: **NT ONLINE di NT Nuove Tecnologie srl** disponibile su store Apple (iOS) e Google Play (Android)

Email: support@ntonline.it

Dovranno essere sempre riportati i seguenti dati pena la nullità della richiesta:

- **S/N (Numero di Serie) del sistema**
- **Descrizione dettagliata del problema**
- **Persona da contattare, telefono ed e-mail**

1. Norme generali di garanzia

I sistemi o parte di essi commercializzati con marchio e-PRO vengono sottoposti a severi test di collaudo al fine di ridurre al minimo eventuali difetti di fabbricazione. Nel caso in cui il prodotto si riveli difettoso durante il periodo di garanzia, NT Nuove Tecnologie effettuerà le necessarie riparazioni e non verrà addebitato alcun importo per la manodopera o per eventuali componenti sostituiti.

NT Nuove Tecnologie si riserva il diritto di decidere la sostituzione del prodotto difettoso (o di parte di esso), con uno funzionante equivalente oppure, a suo insindacabile giudizio, di rimborsare il prezzo d'acquisto, senza che altro, a qualunque titolo, sia dovuto. I componenti difettosi che verranno sostituiti rimarranno di proprietà di NT Nuove Tecnologie la quale garantisce le parti riparate, o sostituite, per il periodo residuo dal termine iniziale di garanzia, e a garanzia scaduta non oltre 30 giorni dalla data di sostituzione delle stesse.

Eventuali variazioni o condizioni particolari dei termini delle presenti condizioni, sono valide solo se espresse in forma scritta sui documenti di vendita o specifici contratti stipulati e sottoscritti da NT Nuove Tecnologie.

2. Tipologia del servizio

Il servizio consiste nel ripristino delle corrette funzionalità hardware e software dei sistemi nello stato in cui erano al momento dell'uscita dalla fabbrica. Include, in caso di guasto al dispositivo di memorizzazione, il ripristino del sistema operativo iniziale senza personalizzazioni, a condizione che l'utilizzatore sia in grado di fornire al tecnico il software e licenze valide come forniti a corredo iniziale del sistema. NT Nuove Tecnologie non risponde, e non provvederà al ripristino, in violazione di licenze d'uso, in mancanza del software necessario o che non fosse presente nella configurazione iniziale.

3. Periodo

Il periodo di durata della garanzia avrà inizio dal giorno stesso della data di consegna del sistema all'utilizzatore finale o al rivenditore rilevabile dal documento di trasporto o fattura di NT Nuove Tecnologie. Le eventuali estensioni della garanzia acquistate in maniera facoltativa dal cliente, avranno inizio il giorno successivo alla data di scadenza della garanzia iniziale anche se acquistate successivamente a tale data. I rivenditori, usufruiranno di 1 mese aggiuntivo quale periodo ipotizzabile di giacenza massima presso gli stessi, applicabile solamente a garanzie su forniture iniziali e non su successive estensioni. Il periodo di garanzia ed eventuali estensioni avranno la durata dei termini temporali previsti calcolati considerando ogni singolo giorno di calendario naturale e consecutivo ad inclusione dei giorni festivi.

4. Applicabilità

Le presenti condizioni di garanzia si applicano limitatamente ai soli articoli prodotti con marchio e-PRO di proprietà della NT Nuove Tecnologie. Per ogni altro prodotto venduto con altro marchio saranno applicate le condizioni e modalità di applicazione delle garanzie del produttore originario salvo diversamente concordato in forma espressa e scritta su eventuali contratti o condizioni sottoscritte da NT Nuove Tecnologie (non regolamentati in queste condizioni di garanzia).

Sono escluse da garanzia le parti non acquistate presso NT Nuove Tecnologie, i software e i sistemi operativi con i relativi aggiornamenti, le parti soggette a usura in seguito all'utilizzo, le batterie in dotazione, i cavi di connessione, i connettori, le parti in plastica, le attività di manutenzione.

5. Sospensione o interruzione del servizio

NT Nuove Tecnologie non sarà tenuta a prestare il servizio di garanzia nei seguenti casi:

- Le fatture relative alle apparecchiature, o relative estensioni, non siano state regolarmente pagate dal cliente.
- Il numero di matricola presente sul dispositivo risulti cancellato, alterato o reso illeggibile.
- In caso di danni provocati da incuria, uso o installazioni non conformi, manomissione, danni dovuti a cause accidentali, a negligenza dell'acquirente.
- In caso di tentativi di riparazione per conto proprio o da parte di personale non autorizzato da NT Nuove Tecnologie in forma scritta.
- Per danni conseguenti a collegamento dell'apparecchio a tensioni diverse da quelle indicate o a mutamenti improvvisi di tensione di rete a cui l'apparecchio è collegato; per danni derivati da infiltrazioni di acqua e altri liquidi, fuoco, scariche induttive o elettrostatiche, scariche provocate da fulmini, sovratensioni, e altri fenomeni simili.
- I sistemi non siano utilizzati in condizioni ambientali appropriate rientranti nelle condizioni di utilizzo.
- I locali in cui è dislocato il sistema siano limitanti o inibiscano la prestazione dell'intervento di assistenza.
- Il guasto sia riconducibile a fatti imputabili a terzi o a calamità naturali.

6. Modalità di erogazione del servizio

a) Garanzia ON CENTER (franco fabbrica)

Le prestazioni costituenti il servizio, hanno caratteristiche e contenuti uniformi, indipendentemente dalla collocazione geografica dell'utilizzatore, nell'ambito del territorio internazionale e sono fruibili nell'intero anno solare, ad esclusione delle festività o di eventuali periodi di chiusura aziendale.

Le apparecchiature dovranno pervenire presso la sede di NT Nuove Tecnologie in porto franco (senza costi addebitabili), imballate con opportuna cura e saranno rese in porto franco (a spese di NT Nuove Tecnologie) presso la sede dichiarata in fase di attivazione della garanzia. L'intervento sarà eseguito nel più breve tempo possibile compatibilmente con le condizioni e tempi espressi nei termini di garanzia.

Il documento di trasporto (DDT) dovrà riportare il N° di RMA e/o Ticket fornito dal supporto tecnico.

Nel caso in cui il difetto segnalato non venga riscontrato, potrà essere addebitato un costo al listino corrente. L'apparecchiatura, inoltre, verrà resa a spese del cliente.

b) Garanzia ON SITE (presso il cliente)

Per Assistenza in garanzia On Site si intende quella prestata direttamente presso la sede o il domicilio dell'utente finale.

La garanzia On Site viene prestata solo a fronte di una garanzia o estensione di garanzia attiva di tipo On Site. Non possono essere richiesti interventi On Site su contratti o garanzie che non lo prevedano e, in tal caso, dovranno essere approvati da NT Nuove Tecnologie in forma esclusivamente scritta e seguiranno una quantificazione e fatturazione separata.

Per una corretta e tempestiva erogazione del servizio è indispensabile che in fase di acquisto sia stato indicato, da parte del cliente, l'effettivo sito di installazione delle apparecchiature. Eventuali spostamenti delle apparecchiature presso altri siti dovranno essere comunicati tempestivamente a NT Nuove Tecnologie in forma scritta via email a support@ntonline.it che dovrà confermare il mantenimento dei termini di garanzia anche per la nuova locazione. NT Nuove Tecnologie potrà confermare o non confermare la copertura del servizio nel caso in cui il nuovo indirizzo non sia coperto dalla struttura dedicata al supporto. NT Nuove Tecnologie valuterà se prestare o meno il servizio On Site su apparecchiature movimentate ad indirizzi non preventivamente comunicati.

CONDIZIONI DI GARANZIA per i sistemi e-PRO

In questo ultimo caso potrà essere proposta una variazione nei termini (tempi di intervento, durata, ecc.) oppure la conversione in un supporto di tipo On Center senza che il cliente abbia a pretendere alcun rimborso per la differenza del tipo di supporto. Il servizio On Site potrà essere prestato mediante personale presso la sede del cliente o mediante l'invio di parti agilmente sostituibili da parte dell'utente finale (CSR), tipicamente componenti sostituibili a caldo (Hot Swap) per interventi non invasivi e che non richiedono particolare formazione per la prestazione tecnica.

c) Customer Self Repair (CSR)

In aggiunta al servizio On Site, per ridurre al minimo i tempi di riparazione, e consentire una maggiore flessibilità nella sostituzione dei componenti difettosi, in fase di qualifica il tecnico può stabilire che la riparazione può essere eseguita tramite l'uso di un componente CSR. NT Nuove Tecnologie fornirà direttamente al cliente detto componente per la sostituzione. Le categorie di componenti soggetti a CSR sono tipicamente non invasivi e agilmente sostituibili da parte dell'utilizzatore. Ove sia necessaria assistenza, è possibile contattare il centro di supporto di NT Nuove Tecnologie per ottenere assistenza guidata da parte di un tecnico. Nei casi in cui i componenti sostituiti debbano essere resi a NT Nuove Tecnologie, la spedizione dovrà essere effettuata nei tempi e modi previsti al paragrafo 9 (Gestione resi dei componenti).

In questo caso NT Nuove Tecnologie pagherà i costi di spedizione e di reso e deciderà il mezzo di spedizione da utilizzare (posta/corriere).

7. Livelli di servizio

I livelli di servizio, ovvero i tempi e modalità di intervento sono descritti nei documenti di vendita, certificati di garanzia, estensioni di garanzia, contratti e sono riportati nella seguente forma (a titolo esemplificativo):

Tipo di servizio (On Center o On Site)

Durata (12 mesi, 36 mesi, ecc., ...) o da data a data

Tempi di intervento: NBD (Next Business Day) = entro il giorno lavorativo successivo alla richiesta se pervenuta entro le ore 17.00, oppure 4h = entro 4h lavorative, oppure 24x7 supporto per 24 ore al giorno per 7 giorni, oppure 9hx5 9 ore al giorno per 5 giorni a settimana

e-PRO Support Standard (incluso con l'acquisto) offre garanzia 3-5 anni, Trouble Ticketing via app e web, riparazione o sostituzione hardware in caso di guasto o malfunzionamento (On Center o NBD).

e-PRO Support Plus offre tutto il pacchetto Standard + Riparazione o sostituzione hardware on site, su segnalazione proattiva ancora prima dell'effettivo guasto, in modalità mission critical, H24 monitoring predittivo e proattivo su hardware (tramite l'attivazione del modulo "hardware monitoring" di Cassandra Service).

e-PRO Support Premium offre tutto ciò che è compreso nel pacchetto Plus + Trouble Ticketing prioritario, supporto

all'installazione o aggiornamento di firmware, driver e BIOS. Gestione alerting e segnalazione problemi, Service Manager di 1° Livello a tua disposizione per consulenza e risoluzione dei problemi.

8. Estensioni della Garanzia

NT Nuove Tecnologie, al termine della garanzia iniziale, potrà a suo insindacabile giudizio inviare una proposta economica per proporre una estensione in termini identici o diversi dalla iniziale che dovranno essere sottoscritti da entrambe le parti. NT Nuove Tecnologie può altresì richiedere conferma del luogo di installazione del sistema e prova del corretto funzionamento prima di emettere la relativa proposta di estensione.

L'estensione di garanzia può essere acquistata durante l'ultimo anno di copertura della garanzia originale e non oltre la data di scadenza della stessa o sua successiva estensione. NT Nuove Tecnologie può rifiutarsi di attivare estensioni di garanzia richieste o sottoscritte successivamente alla data di scadenza iniziale anche se la relativa proposta riporta una data antecedente alla scadenza. Nel caso di ritardi nella sottoscrizione delle estensioni di garanzia, fatto salvo il diritto di non concederne il rinnovo, potranno essere applicate delle penali che saranno quantificate da parte di NT Nuove Tecnologie al momento della richiesta.

9. Gestione resi dei componenti

Ove prevista la sostituzione del componente, il cliente si impegna a rendere o a mettere a disposizione il componente per il ritiro del corriere o di un nostro incaricato entro 7 giorni dalla sostituzione e non oltre 14 giorni dalla ricezione del ricambio. La mancata restituzione del componente difettoso potrà comportare la fatturazione dello stesso da parte di NT Nuove Tecnologie.

Il cliente può richiedere di trattenere componenti quali Hard Disk, SSD o altri dispositivi di archiviazione che possano contenere dati riservati, previa autorizzazione scritta di NT Nuove Tecnologie che potrà applicare, a suo insindacabile giudizio, un costo aggiuntivo.

NT Nuove Tecnologie mette a disposizione anche un servizio di cancellazione o distruzione certificata dei supporti ad un costo aggiuntivo, se non già previsto nelle condizioni contrattuali o di garanzia concordate in fase di acquisto.

10. Esclusione di responsabilità

Il salvataggio (backup) dei dati è a cura del cliente. NT Nuove Tecnologie non si assume in alcun modo la responsabilità per la perdita di dati, la corruzione o modifica degli stessi a seguito degli interventi tecnici richiesti. Ogni attività necessaria per la messa in sicurezza di componenti, software o dati sarà valutata e autorizzata o meno da NT Nuove Tecnologie e potrà essere oggetto di fatturazione al listino vigente.

NT Nuove Tecnologie non risponde per eventuali ritardi nell'erogazione dei servizi dovuti a terze parti quali corrieri, centri di assistenza o per fattori non direttamente riconducibili a NT Nuove Tecnologie.