

## LISTINO SERVIZI IN VIGORE DAL 01/01/2020

TUTTI I PREZZI ESPOSTI SONO IVA 22% ESCLUSA

ASSISTENZA STANDARD ON CENTER				ASSISTENZA STANDARD ON SITE			
CODICE	DESCRIZIONE		COSTO	CODICE	DESCRIZIONE		COSTO
PR	Preventivo/Diagnostica (a scalare dall'intervento)		30,00	HS	Diritto di chiamata a domicilio (fino a 50 km A/R)		30,00
TOL/C/P4	TECNICA - costo orario per UL o frazione - intervento entro 4gg.		35,00	TOL/S/P4	TECNICA - costo orario per UL o frazione - intervento entro 4gg.		60,00
SOL/C/P4	SISTEMISTICA - costo orario per UL o frazione - intervento entro 4gg.		60,00	SOL/S/P4	SISTEMISTICA - costo orario per UL o frazione intervento entro 4gg.		90,00
<b>Maggiorazioni del costo orario per cambio priorità: P2= + 50% / P1 = + 100%</b>							
SCHEDA PREPAGATA ASSISTENZA TECNICA				CONTRATTO ANNUALE ASSISTENZA TECNICA ON SITE			
S1P/P4	10 UL tecnica con priorità 4		650,00	CAT/P2	Canone base annuale con priorità 2		650,00
				CAT/P1	Canone base annuale con priorità 1		1.100,00
				CAT/ULT/Px	Intervento assistenza tecnica costo orario per UL o frazione		60,00
SERVIZI NON INCLUSI NELL'ASSISTENZA STANDARD				CONTRATTO ANNUALE SISTEMISTICA ON SITE			
INST	Installazioni hardware e software	preventivo		CAS/P2	Canone base annuale con priorità 2		1.500,00
RD	Recupero dati (listino dedicato)	preventivo		CAS/P1	Canone base annuale con priorità 1		2.000,00
				CAS/ULS/Px	Intervento assistenza sistemistica costo orario per UL o frazione		75,00
				Contratti personalizzati in base alle esigenze del cliente			Preventivo
<b>Il preventivo o diritto di chiamata vale 0,5 UL</b> <b>Per ulteriori dettagli consultare la sezione NORME E CONDIZIONI sul retro</b>							
<b>Legenda:</b> <b>1 UL (unità lavorativa) = 1 ora</b> <b>Px = priorità da P1 a P4 - intervento entro x gg lavorativi</b>							

ORARIO DI SERVIZIO				
STANDARD				
Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
Mattina 9.30 / 12.30 - Pomeriggio 15.30 / 18.30				
<b>Per gli interventi fuori orario TUTTE le tariffe esposte sono raddoppiate</b>				

**I SERVIZI DI ASSISTENZA STANDARD VANNO SALDATI ALLA CONCLUSIONE DELL'INTERVENTO**

**Le parti di ricambio e forniture di materiali non sono incluse in questo listino.**

## SERVIZIO ASSISTENZA - NORME E CONDIZIONI

### MODALITÀ RICHIESTA DI INTERVENTO

- Invio di una richiesta di intervento (apertura ticket) alla email [assistenza@c-time.com](mailto:assistenza@c-time.com) , inserendo il maggior numero di informazioni sul problema (hardware e/o software, apparato/i interessati, tipo di problema, etc.).

### CONDIZIONI COMUNI

- Il servizio di assistenza tecnica è disponibile dal lunedì al venerdì dalle ore 9:30 alle 12:30 e dalle 15:30 alle 18,30 dal personale tecnico della Computer Time S.n.c, escluso il periodo delle ferie e le festività.
- Nel caso in cui il Cliente non accetti l'intervento, alla Computer Time s.n.c. sarà dovuto l'importo di € 50,00 + IVA, salvo il maggior costo sostenuto, a puro titolo di recupero forfetario dei costi sostenuti.
- Le eventuali parti di ricambio fornite saranno di prestazioni equivalenti o superiori a quelle sostituite.
- Eventuali reclami vanno comunicati entro e non oltre 30gg. dalla data dell'intervento a mezzo PEC o raccomandata A/R.
- Gli interventi software hanno garanzia di 3 gg., le parti hardware fornite godono della garanzia prevista dai rispettivi produttori.
- Le suddette garanzie non si applicano nei seguenti casi:
  - guasti causati da negligenza, incuria, dolo del Cliente o del Suo personale, da cause di forza maggiore o da altre cause imputabili a terzi;
  - guasti causati dall'uso di software non accompagnato da regolare licenza d'uso e/o dalla presenza di virus informatici e/o programmi di malware.
- **Per gli interventi effettuati fuori orario le normali tariffe applicate saranno raddoppiate, se un intervento si protrae oltre l'orario normale sarà applicata la maggiorazione solo sulla parte straordinaria.**

### SERVIZIO STANDARD

- Intervento a domicilio entro 4 gg lavorativi dalla chiamata.
- La prima ora o frazione è sempre addebitata per intero, dalla seconda si procede per addebiti di 0,5 UL (30 minuti).
- Avanzamento di priorità con i seguenti aumenti di costo orario: P2 = + 50% - P1 = + 100%
- Ad intervento concluso, il Cliente deve firmare la SCHEDA DI INTERVENTO a conferma che la prestazione è stata eseguita ed accettata e che impegna al pagamento dell'importo specificato.
- Il pagamento sarà effettuato dal cliente direttamente al tecnico ad intervento concluso.

### SERVIZIO PREPAGATO

- La scheda vale fino ad esaurimento delle unità disponibili, anche oltre l'anno di acquisto.
- Intervento tecnico entro 4 gg lavorativi dalla chiamata, non è possibile avanzare di priorità.
- La prima ora o frazione è sempre addebitata per intero, dalla seconda si procede per addebiti di 0,25 UL (15 minuti).
- Gli interventi di sistemistica possono essere fatturati a parte secondo il listino standard o con addebito in scheda di 1,75 UL ogni ora o frazione.
- Se le unità della scheda non sono sufficienti l'intervento sarà sospeso, per ovviare a ciò il Cliente può:
  - acquistare al momento una nuova scheda;
  - pagare la parte eccedente secondo il listino STANDARD.
- La scheda prepagata è disponibile online sul sito [www.c-time.com](http://www.c-time.com) in area protetta accessibile dal (nome e password vengono comunicate in seguito alla sottoscrizione) e viene aggiornata dal tecnico con le unità lavorative consumate ed il rapportino tecnico dell'intervento eseguito.

### CONTRATTI ANNUALI PER ASSISTENZA TECNICA E SISTEMISTICA

Per il dettaglio delle condizioni si rimanda alla documentazione specifica allegata al contratto.

- Il canone base annuale è da corrispondere anticipatamente alla sottoscrizione del contratto, il totale degli interventi sarà fatturato a scelta con scadenze mensili/bimestrali/trimestrali.
- Intervento a seconda del contratto sottoscritto, entro 2 gg lavorativi o 1 gg lavorativo dalla chiamata.
- La prima ora o frazione è sempre addebitata per intero, dalla seconda si procede per addebiti di 0,25 UL (15 minuti).
- Per il contratto di assistenza tecnica, gli interventi di sistemistica possono essere fatturati secondo il listino standard o, mantenendo la priorità acquisita, ai seguenti costi:  
contratto P2: 1 UL = euro 150 - contratto P1: 1 UL = euro 180
- Per il contratto di sistemistica, gli interventi di assistenza tecnica saranno fatturati secondo il listino standard o altre opzioni disponibili (prepagato, contratto assistenza tecnica).
- Il report del contratto è disponibile online sul sito [www.c-time.com](http://www.c-time.com) in area protetta accessibile dal cliente (nome e password vengono comunicate in seguito alla sottoscrizione) e viene aggiornata dal tecnico con le unità lavorative consumate ed il rapportino tecnico dell'intervento eseguito.

Computer Time s.n.c.  
Gianluca Lepore

