

## Condizioni di fornitura generali

- I rapporti tra Tecnoassist e il Cliente concernenti la fornitura di merce/servizi sono disciplinati esclusivamente dalle presenti condizioni di fornitura che superano e/o annullano qualsiasi accordo precedente, sia esso scritto o verbale. Ogni altra pattuizione in contrasto con quanto di seguito descritto sarà valida solo se formulata per iscritto e sottoscritta da Tecnoassist.
- Nel caso in cui il prodotto sia coperto da garanzia del produttore e/o distributore si riterranno valide le condizioni di fornitura dettate dai rispettivi produttori/distributori. In tal caso, il Cliente dovrà segnalarlo al momento della consegna del bene da riparare, fornendo tutta la documentazione necessaria per dare evidenza dell'acquisto nei modi e nei tempi previsti dalla garanzia. In caso contrario saranno addebitati tutti i costi di riparazione secondo le presenti condizioni di fornitura.
- Secondo il tipo di prodotto, potranno essere utilizzate parti rigenerate dalle case produttrici, totalmente equivalenti alle nuove, per caratteristiche e prestazioni. - Fatto salvo la esplicita richiesta del Cliente a riavere le parti e/o unità sostituite, queste diventeranno proprietà Tecnoassist che ne disporrà come crede. Tale richiesta potrà avvenire solo in fase di accettazione della riparazione.
- I preventivi di riparazione, siano essi riferiti al servizio on-center o on-site, sono sempre da ritenersi indicativi a causa di guasti non immediatamente identificabili e concatenati.
- Se non diversamente concordato per iscritto, Il pagamento delle merci o dei servizi forniti da Tecnoassist, dovranno essere saldati al termine della prestazione nelle seguenti modalità:
  - Bonifico anticipato ad avviso merce pronta senza addebito di spese
  - Contanti alla consegna nei limiti di legge
  - Assegno bancario NON TRASFERIBILE intestato a Tecnoassist Srl alla consegna merce
  - Bancomat
  - Carta di credito
  - E-payment (sul sito [www.tecnoassist.it](http://www.tecnoassist.it) con carta di credito o Paypal)
- Qualunque altra forma di pagamento dovrà essere preventivamente concordata e accettata per iscritto dal nostro ufficio commerciale.
- Non sono ammesse trattenute sull'importo dovuto, a fronte di oneri bancari e/o spese accessorie che sono a totale carico del Cliente.
- Se non espressamente comunicato per iscritto, il trasporto in ingresso e uscita dei materiali, anche se eseguito con corrieri convenzionati Tecnoassist, è a totale carico del Cliente, nonché a suo rischio e pericolo e senza polizza assicurativa (disponibile a pagamento e su richiesta del Cliente).
- Tutti i prodotti che viaggiano a mezzo corriere devono essere provvisti d'imballi idonei, ddt o lettera di consegna. Inoltre eventuali toner, liquidi, inchiostri, olii che possano riversarsi all'interno della macchina durante il trasporto, dovranno essere imballati a parte. Eventuali sinistri durante il trasporto saranno segnalati per iscritto all'arrivo della merce presso le sedi Tecnoassist e il loro ripristino sarà a totale carico del Cliente.
- Eventuali prodotti che non dovessero essere dotati di adeguati imballi, saranno riconfezionati e imballati con spesa a carico del Cliente.
- Tecnoassist è sollevata da ogni responsabilità per danni di qualsiasi natura, diretti o indiretti, comunque patiti dal Cliente riguardo alle prestazioni rese. A titolo esemplificativo e non esaustivo, Tecnoassist non risponde dei danni derivanti da perdita di opportunità produttive o profitti, come conseguenza del mancato utilizzo del prodotto in riparazione.
- Per qualsiasi controversia dovesse sorgere sull'interpretazione, validità, esecuzione del presente contratto sarà competente in via esclusiva il Foro di Busto Arsizio.
- La garanzia rilasciata sulle riparazioni e/o prodotti, anche se eseguite presso il Cliente s'intende franco laboratorio Tecnoassist.
- Il riconoscimento dell'eventuale garanzia avverrà ad insindacabile giudizio di Tecnoassist previa diagnosi di un proprio tecnico.
- I materiali di consumo non sono coperti da garanzia se non limitatamente a quanto previsto dal rispettivo produttore / distributore.
- Tutti gli importi menzionati s'intendono iva esclusa, ove soggetti.

## Condizioni di fornitura per interventi in laboratorio (on-center)

- Il servizio di riparazione presso i nostri laboratori prevede l'accettazione del prodotto in entrata, la diagnosi di un tecnico specializzato, la formulazione di un preventivo di spesa (nei casi previsti) e la successiva riparazione del prodotto.
- Al fine di velocizzare i tempi di lavorazione, saranno emessi preventivi esclusivamente al superamento di una soglia di spesa (EL - PRODOTTO ELETTRICO= 26,00Eu) - (CS - PRODOTTO CONSUMER= 40,00Eu) - (BS - PRODOTTO BUSINESS= 80,00Eu) - (PR - PRODOTTO PROFESSIONALE= 250,00Eu), sotto quale il Cliente sarà avvisato del costo solo al termine della riparazione. - Il Cliente potrà richiedere un preventivo anche sotto la soglia di spesa prevista con l'addebito di 15,00Eu come contributo spese, oltre alle eventuali spese di analisi guasto.
- Ogni preventivo dovrà essere accettato per iscritto dal Cliente.
- In caso di mancata accettazione del preventivo di riparazione sarà addebitata una spesa di analisi guasto variabile secondo la tipologia di prodotto: (EL - PRODOTTO ELETTRICO= 10,00Eu) - (CS - PRODOTTO CONSUMER= 16,00Eu) - (BS - PRODOTTO BUSINESS= 35,00Eu) - (PR - PRODOTTO PROFESSIONALE= 100,00Eu).
- Nel caso in cui, la diagnosi del guasto sia particolarmente difficoltosa, Tecnoassist potrà richiedere un contributo aggiuntivo alle spese di analisi guasto.
- Il preventivo di riparazione avrà validità 20 giorni dalla data di comunicazione, al termine dei quali il prodotto sarà reso non riparato con l'addebito delle spese di analisi guasto.
- Per tutti i prodotti pronti al ritiro, che rimarranno in giacenza presso i laboratori di Tecnoassist oltre i 60gg dalla data di riparazione, saranno addebitati Euro 0,50+iva per ogni giorno di deposito.

TECNOASSIST S.r.l.

Capitale Sociale € 100.000 i.v.

Via Bergamo 6 • 21013 • Gallarate (VA) • ITALIA • Tel. +39(0)331791560 • Fax +39(0)331793882  
[www.tecnoassist.it](http://www.tecnoassist.it) • [info@tecnoassist.it](mailto:info@tecnoassist.it) • partita iva / codice fiscale 02024700128

Società Certificata ISO 9001

- Trascorso il termine di 180 giorni solari dalla data di avviso, Tecnoassist come da art.2756 del Codice Civile, non si assume alcuna responsabilità in merito ai prodotti affidati ed è autorizzata fin d'ora a disporre come meglio riterrà opportuno nel totale rispetto dell'ambiente con l'addebito al Cliente delle relative spese di analisi guasto, gestione ambientale (0,90 Eu ogni Kg – oltre iva) e deposito.
- Tecnoassist potrà richiedere in fase di accettazione una cauzione, che sarà restituita al momento della riconsegna del prodotto , contestualmente al saldo delle prestazioni.
- Tecnoassist garantisce le proprie riparazioni per 90gg dalla data di consegna, limitatamente agli interventi e agli importi addebitati per la precedente riparazione e comunque al ripresentarsi dei medesimi guasti riscontrati e/o dichiarati nel corso dell'intervento iniziale. Tale garanzia non è operante su danni dovuti a: manomissioni, negligenza, eventi atmosferici, uso improprio del prodotto, sinistri e difetti non espressamente dichiarati e/o riscontrati in precedenza e in caso di effrazione del sigillo di garanzia apposto dal tecnico a conclusione del precedente intervento.
- Tecnoassist si riserva di rendere eventuali materiali di consumo e/o accessori al Cliente nel momento della presa in carico della macchina.
- Nel caso in cui il Cliente dovesse richiedere a terzi eventuali materiali di consumo e/o accessori mancanti e/o esauriti, Tecnoassist potrà ritenere chiusa positivamente la lavorazione, col conseguente addebito delle spese secondo preventivo.

### Condizioni di fornitura per interventi a domicilio (on-site)

- Senza l'intervento di un tecnico specializzato per la visione del prodotto guasto non è possibile emettere un preventivo di spesa dettagliato.
- E' necessario sempre inserire una richiesta di intervento direttamente dalla homepage del sito [www.tecnoassist.it](http://www.tecnoassist.it), inserendo tutti i dati richiesti.
- Attraverso la richiesta di intervento sarà possibile ottenere un preventivo di base del servizio che potrà essere confermato (o meno) completando l'inserimento di tutti i dati richiesti e procedendo al pagamento dell'importo calcolato dal sistema.
- Con l'inoltro della richiesta di intervento, si conferma e accetta l'addebito minimo dell'importo base calcolato dal sistema, comprensivo di diritto di uscita e 60 minuti di lavoro (decorrenti dall'arrivo del tecnico presso la sede del Cliente).
- Il tempo di lavoro eccedente i primi 60 (sessanta) minuti sarà addebitato al Cliente per frazioni minime di 15 minuti mentre eventuali parti di ricambio a consuntivo secondo i prezzi di listino in vigore in quel momento.
- Per i prodotti coperti da garanzia franco laboratorio saranno addebitati i soli costi di diritto fisso d'uscita.
- Il servizio sarà prestato da Tecnoassist (o da società da essa incaricate) attraverso l'uscita di un tecnico presso la sede del Cliente, mediamente entro le 24/48 ore lavorative successive all'inserimento della richiesta e dal positivo ricevimento del relativo pagamento (ovvero da quando la contabilità avrà evidenza dello stesso).
- L'intervento sarà svolto nei seguenti orari: dal Lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 18.00.
- Successivamente al ricevimento della richiesta di intervento e del relativo pagamento, solo se ne sussistono le condizioni, Tecnoassist si riserva la facoltà a proprio insindacabile giudizio di emettere un preventivo di intervento dettagliato, inclusivo delle spese già sostenute e degli ulteriori costi integrativi.
- Per specifiche tipologie di attività potrebbe essere necessarie risorse tecniche a più elevato grado di specializzazione non sempre disponibili in ogni zona geografica. Pertanto le condizioni di fornitura del servizio potrebbero essere differenti da quelle calcolate in automatico dal sistema web.: in tal caso, una volta ricevuta la richiesta di intervento, Tecnoassist provvederà ad informare il Cliente delle eventuali variazioni prima dell'intervento, richiedendone specifica approvazione.
- Solo una volta ricevuta formale accettazione scritta del preventivo e relative condizioni il tecnico potrà intervenire presso la sede del Cliente.
- Nel caso il Cliente non intendesse procedere secondo il preventivo formulato, Tecnoassist provvederà a restituire l'importo già versato decurtato del contributo spese per le attività di analisi e diagnosi, con un minimo di euro 75+iva.-
- Il preventivo di riparazione è valido per 20 giorni dalla data di comunicazione al Cliente.
- Per le attività di riparazione per le quali dovessero occorrere attrezzature specifiche, il tecnico potrà procedere col ritiro del prodotto per la relativa riparazione presso i nostri laboratori e la successiva riconsegna. In tal caso non sarà fornito alcun prodotto sostitutivo.
- Il Cliente si impegna ad assicurare il saldo della prestazione contestualmente all'esecuzione della stessa nelle modalità pattuite. Diversamente Tecnoassist è autorizzata al recupero delle parti di ricambio nuove montate sul prodotto, all'addebito del tempo necessario a tale operazione e all'addebito di tutte le spese inerenti al recupero del proprio credito che il Cliente s'impegna sin d'ora a riconoscere.
- Se al momento dell'intervento, per motivi non imputabili a Tecnoassist o per decisione del Cliente, dovessero mancare i presupposti per procedere e/o terminare positivamente l'intervento, il Cliente s'impegna al pagamento nelle modalità previste, delle spese maturate sino a quel momento, secondo le tariffe sottoscritte al momento della richiesta.
- Nel caso in cui il Cliente dovesse richiedere a terzi eventuali materiali di consumo e/o accessori riscontrati esauriti durante l'intervento, Tecnoassist potrà ritenere chiusa positivamente l'intervento, col conseguente addebito delle spese secondo le condizioni di preventivo.
- Tecnoassist garantisce le proprie riparazioni per 90gg dalla data di consegna, limitatamente alla spesa sostenuta e al ripresentarsi dei medesimi guasti riscontrati e/o dichiarati nel corso dell'intervento iniziale. Tale garanzia non è operante su danni dovuti a: manomissioni, negligenza, eventi atmosferici, uso improprio del prodotto, sinistri e difetti non espressamente dichiarati e/o riscontrati in precedenza ed effrazione del sigillo di garanzia apposto dal tecnico a conclusione del precedente intervento.
- La garanzia sull'intervento di riparazione è valida limitatamente alle eventuali parti difettose nonché al tempo impiegato ed addebitato al Cliente per l'effettuazione del lavoro presso la sua sede. Il diritto di uscita resta pertanto escluso e dovuto a Tecnoassist anche in caso di nuovo intervento in garanzia.

TECNOASSIST S.r.l.

Capitale Sociale € 100.000 i.v.

Via Bergamo 6 • 21013 • Gallarate (VA) • ITALIA • Tel. +39(0)331791560 • Fax +39(0)331793882  
[www.tecnoassist.it](http://www.tecnoassist.it) • [info@tecnoassist.it](mailto:info@tecnoassist.it) • partita iva / codice fiscale 02024700128

Società Certificata ISO 9001

### Condizioni di fornitura per fornitura materiali

- Le presenti condizioni regolano la fornitura di materiali , come ad esempio ricambi , accessori , materiali di consumo e qualunque altro bene fornito al Cliente , siano essi nuovi o in formula exchange.
- In caso di vendita in formula exchange, il minor prezzo indicato rispetto al listino del produttore è determinato e applicato sul presupposto della consegna da parte del Cliente a Tecnoassist dell'assieme difettoso, entro 4 giorni dalla data d'avviso merce pronta. In caso non siano rispettate le suddette condizioni, Tecnoassist provvederà all'addebito della differenza tra il prezzo concordato e il costo dei medesimi nuovi secondo i listini dei vari produttori.
- Tutte le richieste di materiale devono avvenire per iscritto, in ogni modo sempre alla presenza di modulistica recante in bella evidenza il mittente dell'ordine.
- Il Cliente, può richiedere un preventivo di spesa a Tecnoassist, che s'impegna a formularlo mediamente entro tre giorni lavorativi. Il Cliente confermando per iscritto tale preventivo darà corso all'ordine del materiale, secondo le condizioni di fornitura vigenti che dichiara automaticamente di conoscere ed accettare.
- E' facoltà di Tecnoassist richiedere alla conferma dell'ordine, una quota anticipata a titolo di cauzione, calcolata sul prezzo complessivo di fornitura, in particolare per richieste di materiali a bassa movimentazione o specificatamente procurati su richiesta del Cliente.
- Il preventivo per la fornitura di merce ha validità cinque giorni dalla data d'invio. Allo scadere di tale termine il preventivo è da ritenersi nullo e dovrà essere aggiornato ed adeguato secondo le eventuali nuove condizioni.
- I prezzi di vendita determinati in base ai listini ufficiali di ciascun produttore, s'intendono IVA esclusa e sono soggetti a variazione senza preavviso.
- Tecnoassist salvo il caso di dolo, non potrà essere ritenuta responsabile d'alcun danno o perdita, diretti e/o indiretti derivanti da ritardata e/o mancata consegna del prodotto, né per la non corrispondenza della merce alle specifiche pubblicate dai produttori, né per qualsiasi altro fatto non imputabile a Tecnoassist stessa.
- Tecnoassist sarà tenuta alla consegna del materiale solo ad avvenuto incasso del corrispettivo indicato nel preventivo, con le modalità indicate di seguito.
- La proprietà dei materiali commercializzati è riservata a Tecnoassist sino al pagamento integrale del prezzo d'acquisto e delle relative spese accessorie, fatto salvo il diritto al risarcimento del maggior danno.
- La consegna del materiale è sempre da intendersi franco le sedi Tecnoassist e sempre a cura e carico del Cliente.
- L'installazione e il montaggio dei prodotti venduti, se non diversamente pattuito per iscritto, sarà sempre a spese del Cliente, che ne è responsabile per eventuali danni a cose e persone.
- Per l'evasione del materiale è fissato un minimo d'ordine di 26,00 Euro (al netto d'Iva, sconti e trasporto) sotto al quale saranno addebitati Euro 7,50+iva a titolo di concorso spese amministrative.
- Gli ordini una volta caricati su sistema informativo aziendale Tecnoassist non sono più annullabili dal Cliente, che accetta senza riserve il ritiro e il relativo pagamento.
- Eventuali reclami per difformità del materiale consegnato in relazione all'ordine trasmesso (sia esso funzionante e/o difettoso), dovranno essere inoltrati per iscritto entro otto giorni lavorativi dalla data di consegna
- I resi dei materiali non conformi e/o difettosi, dovranno essere autorizzati da Tecnoassist con apposito numero di rientro da apporre in modo evidente sul documento di trasporto.
- I prodotti autorizzati al reso dovranno pervenire completi d'imballe e accessori originali, a carico del Cliente entro 7 giorni dalla data di ricevimento dell' RMA. I prodotti al loro arrivo saranno analizzati da personale tecnico che ne verificherà il funzionamento. Eventuali accrediti per materiali non conformi saranno erogati al prezzo di vendita detratto l'importo forfetario del 10%. Nel caso in cui il materiale reso dal Cliente fosse funzionante in base alle caratteristiche del prodotto, questo sarà restituito al mittente con l'addebito di Euro 26,00 per spese di collaudo.
- I prodotti venduti da Tecnoassist, dove non diversamente specificato sono garantiti, per un periodo di sei ovvero dodici mesi, in corrispondenza di quanto stabilito dalle varie case produttrici, a decorrere dalla data di consegna.
- La garanzia del prodotto decade per i seguenti motivi:
  - Errata manipolazione e montaggio del Cliente
  - Acquisto non effettuato presso Tecnoassist
  - Guasti causati da negligenza, incuria, dolo del Cliente o del suo personale
  - Difetti dovuti agli impianti di distribuzione energia e/o dati
  - Ogni altra causa imputabile a terzi

TECNOASSIST S.r.l.

Capitale Sociale € 100.000 i.v.

Via Bergamo 6 • 21013 • Gallarate (VA) • ITALIA • Tel. +39(0)331791560 • Fax +39(0)331793882

www.tecnoassist.it • info@tecnoassist.it • partita iva / codice fiscale 02024700128

Società Certificata ISO 9001