

Condizioni Generali di Servizio

Principi generali

- I servizi commerciali possono essere eseguiti da Tre Emme i.t. S.A.S. o da Società Partner.

Tre Emme i.t. si assume la responsabilità totale per ogni rapporto commerciale instaurato o servizio tecnico effettuato; ne risponde sia a livello civile che penale.

- I Servizi di Assistenza si richiedono in forma scritta o telefonica e si effettuano, ove non vige altro accordo contrattuale nell'orario di apertura dell'azienda (esclusi il sabato, la domenica, ferie ed altre festività nazionali). Ciò salvo cause di forza maggiore quali nubifragi, inondazioni, guerre, scioperi, sommosse... o in situazioni di impossibilità operative temporanee dell'Azienda, per ragioni non prevedibili e in ogni caso non imputabili alla Tre Emme i.t.

- Tre Emme i.t. si ritiene sollevata dalla responsabilità relativa a perdita o danni di programmi (software) e dati (file, archivi, ecc...) residenti nei sistemi in manutenzione. L'azienda si impegna ad illustrare al Cliente i potenziali rischi di danneggiamento per le operazioni tecniche da eseguire; declina inoltre la responsabilità relative a perdite e/o danni diretti o indiretti alle apparecchiature in manutenzione presso la sede del Cliente salvo negligenza, imprudenza o imperizia del proprio personale.

- Le "chiamate per assistenza" a seguito delle quali risultino guasti imputabili a: incompatibilità hardware e/o software; danni derivanti da manomissione o uso improprio delle apparecchiature; danni hardware causati da problemi di fornitura elettrica (oscillazioni di tensione, spurie, ...), eventi atmosferici, cadute accidentali, urti violenti; non sono coperti dai contratti di assistenza.

Nel caso in cui non venga riscontrato alcun guasto, sono applicate le tariffe in vigore.

- In fase di assistenza presso la sede del Cliente i tecnici della Tre Emme i.t. devono avere libero accesso ai locali in cui sono presenti le apparecchiature su cui intervenire.

Le attese superiori a 30' per cause indipendenti da Tre Emme i.t. sono fatturate secondo le tariffe in vigore.

- Le parti riparate sono garantite per i tre mesi successivi all'intervento; le parti sostituite sono garantite dodici mesi, mentre i materiali di consumo (intesi anche tastiera e mouse) non sono coperti da garanzia. In ogni caso, parti riparate e/o sostituite e materiali di consumo sono addebitati al Cliente, in accordo col Contratto stipulato.

Le parti guaste non riparabili sono trattenute dalla Tre Emme i.t. in quanto elementi comprovanti l'avvenuta riparazione o sostituzione a riprova inconfutabile della qualità del servizio effettuato. Trascorso un periodo di novanta giorni, senza che sia pervenuta alcuna richiesta da parte del Cliente, Tre Emme i.t. può decidere il destino delle suddette parti (art. 2756 c.c.).

Rapporti Finanziari

- Modalità di pagamento – Le modalità di pagamento si concordano con l'Amministrazione della Tre Emme i.t. che può comunque disporre le variazioni.

- Tempi di pagamento – I pagamenti si effettuano entro e non oltre il trentesimo giorno dall'emissione della fattura.

- Ritardo pagamenti – In caso di ritardato pagamento rispetto alle scadenze pattuite sono addebitati interessi di mora, pari al tasso bancario T.U.S. vigente, aumentato di punti sei.

- Insoluti – In caso di eventuali insoluti il rapporto viene temporaneamente sospeso. Ciò riguarda anche eventuali forniture, materiali in deposito o in riparazione presso il laboratorio dell'Azienda, nonché eventuali pagamenti di fatture, note di credito, o in generale di qualunque altro credito vantato nei confronti della Tre Emme i.t. I valori relativi possono essere oggetto di legittima ritenzione ed utilizzati a compensazione degli insoluti stessi.

- Messa in mora – In caso di insoluti o ritardati pagamenti, oltre i trenta giorni dalla data di scadenza prevista nella fattura, il contratto si considera risolto di diritto e ciò comporta l'avvio delle pratiche di recupero crediti, attivando le azioni legali con l'addebito degli interessi e delle relative spese.

- Riserva di proprietà – Tutti i beni si cedono con riserva di proprietà a favore della Tre Emme i.t. fino all'integrale pagamento del prezzo; in mancanza di esso se ne può richiedere la restituzione in qualunque momento.

- Gestione dei rapporti finanziari – I tempi e le modalità di pagamento così come la gestione degli insoluti dipendono esclusivamente dalla discrezionalità della Tre Emme i.t. .

Rapporti commerciali

- Prezzi e listini – I costi sono indicati nel listino in vigore. In ogni caso Tre Emme i.t. si riserva di modificarlo o sostituirlo a suo insindacabile giudizio.

- Obbligo di riservatezza – Il Cliente si impegna a non diffondere a terzi, informazioni "confidenziali" concernenti politiche commerciali, notizie riguardanti Tre Emme i.t. e quanto altro la deontologia professionale prevede. Il mancato rispetto di tale impegno comporterà la revoca immediata del rapporto in essere.

- Normativa di riferimento – Per quanto non espressamente previsto nel seguente atto, si fa riferimento alla vigente normativa del Codice Civile.

- Trattamento dei dati personali – La Tre Emme i.t. si impegna a tutelare i dati personali del Cliente in accordo con le normative previste dalla Legge n° 675/96.

- Clausola arbitrale – Ogni controversia che non possa essere risolta amichevolmente è definita, nei modi e nelle forme dal presente punto, con un giudizio di arbitro scelto di comune accordo o, in difetto, dalla Camera Arbitrale di Roma. Il giudizio dell'arbitro, emesso senza formalità di procedura e secondo equità, definisce la controversia.

- Foro competente – Fermo restando quanto previsto nella clausola arbitrale, per qualsivoglia controversia giuridica è comunque fatto competente il Foro di Roma.

- Variazioni – Tre Emme i.t. si riserva di variare le Condizioni Generali di Servizio e di pubblicarle nel proprio sito web (www.treemmit.com). Quindi, al momento del contratto, se ne presuppone la conoscenza e l'accettazione senza riserva. Ciò riguarda anche la variazione sui costi di cui l'onere della comunicazione e diffusione non può essere imputato alla Tre Emme i.t. .

Servizi senza contratto.

- Valgono le norme sopra elencate se non modificate dai successivi punti.

- Gli interventi sono effettuati entro due giorni lavorativi successivi alla richiesta di assistenza tecnica pervenuta non oltre le ore 12. Gli interventi effettuati entro le 8 ore lavorative successive alla chiamata e su richiesta del Cliente, sono maggiorate del diritto di urgenza pari a € 80.000 / € 41.32 .

- Il Cliente dovrà compilare e inoltrare via fax il Modulo di Richiesta Servizi alla Tre Emme i.t. . Il suddetto Modulo è disponibile sul sito www.treemmit.com nell'area "supporto tecnico" o "commerciale Tre Emme i.t."

- Qualora l'intervento avviene in più riprese, non viene addebitato il "diritto di chiamata" ma solo la tariffa prevista a partire dalla prima ora.

- Il pagamento è da considerarsi per contanti al termine del servizio, salvo diverso accordo.

Servizi con contratto.

- I servizi con contratto sono rapporti commerciali definiti da una stipula fra Tre Emme i.t. ed il Cliente. Il contratto stipulato è in accordo con le norme elencate salvo esplicite modifiche accordate da Tre Emme i.t. .