

RICHIESTA DI INTERVENTO TECNICO

La compilazione dei seguenti campi è **necessaria** per l'avvio della procedura di richiesta di intervento tecnico.

MOTIVO DELLA RICHIESTA*	TIPO DI PRODOTTO O COMPONENTE*
<input type="checkbox"/> MANUTENZIONE ORDINARIA DELL'IMPIANTO	
<input type="checkbox"/> MANUTENZIONE STRAORDINARIA DELL'IMPIANTO (mancanza totale o parziale di produzione)	
<input type="checkbox"/> ACCENSIONE PRELIMINARE DELL'IMPIANTO	
<input type="checkbox"/> MESSA IN SERVIZIO DELL'IMPIANTO	
<input type="checkbox"/> SISTEMA DI MONITORAGGIO	
<input type="checkbox"/> ALTRO (specificare)	

TIPO DI RICHIESTA*	
<input type="checkbox"/> ASSISTENZA DA REMOTO (HELP DESK)	<input type="checkbox"/> INTERVENTO IN SITO

DATI DEL RICHIEDENTE*					
Rivenditore **					
Azienda					
Nome e Cognome					
Ruolo					
Indirizzo				N°	
Città			Provincia		CAP
Telefono		Cell.		Fax	
E-mail					
P. IVA e/o Codice Fiscale					
No. Contratto di Servizi (se sottoscritto)					

DATI DEL SITO O DELL'AZIENDA DOVE È INSTALLATO L'IMPIANTO*					
Azienda					
Nome e Cognome					
Indirizzo / Coordinate GPS				N°	
Città			Provincia		CAP
Telefono		Cell.			
E-mail					
Data di Avviamento *					

Ingeteam

(*) Dati obbligatori da compilare a cura del Cliente (intera sezione).

(**) Il dato deve essere inserito solo se il prodotto non è stato acquistato direttamente da Ingeteam S.r.l. (in questo caso deve essere allegata al modulo la fattura/ricevuta di acquisto quietanzata rilasciata dal rivenditore, in base alla quale viene verificata la validità della garanzia).

Iscritta alla CCIA, REA: RA-190150, Partita IVA e C.F. 02306720398

La compilazione dei seguenti campi è **necessaria** per l'avvio della procedura di richiesta di intervento tecnico.

RICHIESTA INTERVENTO IN GARANZIA

Indicare il tipo di Tariffa richiesta per l'intervento tecnico:

<input type="checkbox"/> TARIFFA A FORFAIT ⁽¹⁾		
<input type="checkbox"/> INTERVENTO COMPRESO NELL'ORDINE ⁽²⁾	C.O.	

RICHIESTA INTERVENTO FUORI GARANZIA

Indicare il tipo di Tariffa richiesta per l'intervento tecnico:

<input type="checkbox"/> TARIFFE ORARIA ⁽¹⁾		
<input type="checkbox"/> TARIFFA A FORFAIT ⁽¹⁾		
<input type="checkbox"/> INTERVENTO COMPRESO NELL'ORDINE ⁽²⁾	C.O.	

(1) Deve essere contrassegnata una tariffa come presa visione di quanto potrà essere applicato in fattura per le attività svolte secondo le tariffe di assistenza tecnica in vigore all'atto della richiesta.

(2) Indicare il numero di Conferma d'Ordine (C.O.) se i servizi richiesti sono compresi e/o già pagati in precedenti o in vigore ordine/i e/o contratto/i. Eventuali giornate e/o lavori eccedenti e relative spese, effettuate/i per cause non imputabili ad Ingeteam, saranno a carico del Cliente e addebitati secondo le tariffe di assistenza tecnica in vigore all'atto della richiesta.

Indicare il numero di tecnici richiesti:

NUMERO DI TECNICI RICHIESTI ⁽³⁾	
---	--

(3) Il personale Ingeteam fornirà indicazioni relative al numero di tecnici necessari in base alle dimensioni e alla tipologia dell'impianto Fotovoltaico, al tipo di attività richiesta e alla presenza o meno di persone abilitate ai lavori nominate dal Cliente.

Nel caso presso l'impianto non sia presente una persona abilitata ai lavori nominata dal Cliente saranno necessari almeno due (2) tecnici Ingeteam.

E' a carico della committenza/Cliente la predisposizione dei siti in modo conforme alle normative vigenti in materia di sicurezza ed in particolare per l'accesso in altezza (esempio scale protette, ponteggi, piattaforme ecc..) e dei sistemi di trattenuta (esempio Linea Vita, Parapetti, ecc...). Il personale Ingeteam opererà solo nel pieno rispetto delle normative vigenti.

Il richiedente dichiara di avere ricevuto e compreso le modalità di espletamento del servizio.

Il richiedente dichiara altresì che si attiverà per organizzare l'accesso al sito di installazione dell'impianto e lo svolgimento delle attività nel rispetto delle normative vigenti sulla sicurezza. Qualora le normative vigenti sulla sicurezza non vengano rispettate i tecnici non effettueranno l'intervento e saranno addebitate le spese di trasferta.

Le tariffe e le condizioni incluse nel presente documento sono valide a meno di differenti contratti di stipulati tra il Cliente e Ingeteam.

Gli eventuali pagamenti saranno onorati a seconda delle condizioni stabilite dai contratti in essere o sottoscritti per lo specifico intervento richiesto.

* Data(giorno) /(mese) /(anno)

* Firma leggibile del Cliente per accettazione

CONDIZIONI GENERALI DI ASSISTENZA TECNICA

1) CONDIZIONI DI FORNITURA DI ASSISTENZA TECNICA

- a) Ingeteam presterà assistenza tecnica in sito solo dopo la ricezione del modulo di richiesta di intervento tecnico (allegato "L") compilato in ogni sua parte e firmato dal Cliente. Ingeteam utilizzerà tutti i mezzi ritenuti necessari per ridurre il tempo di risposta (a meno di contratti stipulati tra le parti che indichino tempi di intervento prestabiliti). In caso di necessità di particolari materiali e/o ricambi non disponibili nei magazzini del cliente (laddove per l'intervento siano necessari materiali e/o ricambi che il cliente aveva dovere contrattuale di mantenere presso proprio magazzino o al sito in determinate quantità), sarà comunicata al richiedente l'offerta per il ripristino di suddetti materiali e/o ricambi ed i relativi tempi di consegna degli stessi indicando quindi altresì la migliore data prevista per l'intervento tecnico. In ogni caso, la decisione di eseguire l'assistenza in sito verrà presa esclusivamente da INGETEAM.
- b) In caso di intervento in sito di personale tecnico qualificato di Ingeteam, il Cliente nominerà un responsabile che faciliterà l'accesso in sicurezza dei tecnici Ingeteam, senza ritardi, al sito di installazione dei prodotti. La presenza di un responsabile HSE nominato dal Cliente sarà condizione imprescindibile per la prestazione del servizio poiché, per la risoluzione delle problematiche, potrebbero essere necessarie azioni su altre parti dell'installazione. Detta persona constaterà inoltre l'operato ed i tempi del personale tecnico di Ingeteam.
- In caso di richiesta da parte del Cliente della presenza di un solo tecnico Ingeteam, dovrà tassativamente essere presente sull'impianto per tutta la durata dell'intervento almeno un'altra persona qualificata come **PES (Persona Esperta)** e dotata di attestato di Primo Soccorso, qualificata ad assistere a lavori di tipo elettrico sotto tensione in BT e fuori tensione in MT.
 - E' a carico della committenza/Cliente la predisposizione dei siti in modo conforme alle normative vigenti in materia di sicurezza ed in particolare per l'accesso in altezza (esempio scale protette, ponteggi, piattaforme ecc..) e dei sistemi di trattenuta (esempio Linea Vita, Parapetti, ecc...). Il personale Ingeteam opererà solo nel pieno rispetto delle normative vigenti.
 - La mancata ottemperanza a queste condizioni o la mancanza delle condizioni di sicurezza stabilite a norma di legge per la prestazione del servizio, a insindacabile giudizio del personale tecnico di Ingeteam, comporterà che il personale Ingeteam lasci dall'impianto e successiva fatturazione da parte di Ingeteam a carico del Cliente della tariffa giornaliera a forfait per ogni tecnico inviato. Tale cifra si intende a risarcimento della giornata lavorativa persa e delle spese di gestione della pratica da parte di Ingeteam S.r.l.
- c) Nel caso in cui il personale Ingeteam non riscontri alcun difetto sui prodotti installati o riscontri una condizione di guasto non coperta da garanzia, l'intero costo dell'intervento tecnico sarà addebitato al Cliente. La versione attuale del suddetto allegato "A+B" Garanzia del Produttore" è disponibile sul sito <https://www.ingeteam.com/it/en-us/technicalsupportitaly.aspx>
- d) Costi non inclusi negli interventi riconosciuti in Garanzia:
- I costi di trasferimento per il personale tecnico di INGETEAM (ossia spese di viaggio, ore/giorni di viaggio, chilometri percorsi, ore di attesa inoperosa e relative spese aggiuntive, pernottamento, tariffe aeree/altri costi, autonoleggio e relative spese aggiuntive, spese doganali, tasse, ecc..) saranno a carico del Cliente in base alle tariffe di assistenza tecnica in vigore all'atto della richiesta.
 - I costi di spedizione per rispedire il prodotto e/o componente alla sede del Produttore e i costi di spedizione dalla sede del Produttore all'indirizzo di consegna del Cliente saranno interamente a carico del Cliente
 - I costi di disinstallazione, movimentazione e reinstallazione del prodotto riparato o sostituito, incluso lo smontaggio o l'accesso allo stesso una volta installato, saranno a carico del Cliente.
 - I costi per la movimentazione del prodotto necessari per l'esecuzione delle attività di riparazione; ad esempio, i costi per rendere accessibile il retro dell'inverter saranno a carico del Cliente.
 - Se non diversamente concordato nel contratto, è responsabilità del Cliente chiamare con congruo anticipo il tecnico Ingeteam, prima che egli effettui l'intervento, al fine di concordare quali mezzi di movimentazione del prodotto siano necessari affinché il tecnico Ingeteam possa effettuare l'intervento.

2) TARIFFE DI ASSISTENZA TECNICA

Per il ripristino di avarie non coperte da garanzia tutti i costi relativi ad attività in sito saranno a carico del Cliente e addebitati secondo le tariffe di assistenza tecnica di Ingeteam in vigore all'atto della richiesta.

I costi di attività richieste dal Cliente e non inerenti all'anomalia del prodotto in garanzia saranno anch'essi soggetti a fatturazione secondo le tabelle seguenti.

TARIFFA ORARIA PER INTERVENTI FUORI GARANZIA		
CODICE	CONDIZIONI GENERALI - PRESTAZIONE DI SERVIZI	TARIFFE
000216	Per tutte le ore di servizio operative	€ 100,00
000217	Per tutte le ore di viaggio e/o di attesa inoperosa	€ 77,00
000218	Per tutte le ore di prestazione extra orario normale	€ 117,00
000219	Trasferita per ogni giornata fuori sede per conto del richiedente	€ 100,00
000221	Spese vive a consuntivo (pranzo €20,00, cena €20,00, pernottamento €100,00, etc.)	Se sostenute o forfettario
001136	Ulteriori spese (Biglietti aerei/altro, noleggio auto, materiali, etc.)	a consuntivo o forfettario
000220	Tariffa chilometrica (inclusi pedaggi autostradali)	€ 0,85 al Km o forfettario.

I costi di trasferimento saranno riferiti al Centro di Assistenza INGETEAM più vicino al sito di installazione, a meno che sia necessario un intervento del personale INGETEAM della sede italiana per motivi di esperienza tecnica e/o un intervento di un altro Centro di Assistenza INGETEAM per mancanza di disponibilità del centro assistenza più vicino al sito di installazione.

TARIFFE A FORFAIT PER INTERVENTI FUORI GARANZIA (Spese vive e Tariffa chilometrica incluse)		
CODICE	CONDIZIONI GENERALI - PRESTAZIONE DI SERVIZI	TARIFFA
008541	Tariffa di viaggio mezza giornata. Include ore di viaggio (fino a 4h) e le spese vive connesse, inclusi costi chilometrici e pedaggi. Valida entro l'Italia peninsulare.	€ 450,00
008540	Tariffa di viaggio giornaliera. Include ore di viaggio (oltre 4h, massimo 10h) e le spese vive connesse, inclusi costi chilometrici e pedaggi. Valida entro l'Italia peninsulare.	€ 750,00
008542	Tariffa di viaggio isole. Include ore di viaggio e le spese vive connesse, sono esclusi i costi di biglietti di aerei e traghetti e noli vari.	€ 750,00

ALLEGATO "L" – MODULO RICHIESTA INTERVENTO TECNICO (OTTOBRE 2020)

008543	Tariffa di lavoro mezza giornata. Per tutte le ore di servizio operative e di attesa inoperosa (non oltre 5 ore complessive)	€ 550,00
001137	Tariffa di lavoro giornaliera. Per tutte le ore di servizio operative e di attesa inoperosa (non oltre 10 ore complessive)	€ 1100,00
001136	Ulteriori spese (Biglietti aerei/altro, noleggio auto, materiali, etc.)	a consuntivo o forfettario

TARIFFE A FORFAIT PER INTERVENTI IN GARANZIA (Spese vive e Tariffa chilometrica incluse)		
CODICE	CONDIZIONI GENERALI - PRESTAZIONE DI SERVIZI	TARIFFA
008541	Tariffa di viaggio mezza giornata. Include ore di viaggio (fino a 4h) e le spese vive connesse, inclusi costi chilometrici e pedaggi. Valida entro l'Italia peninsulare.	€ 450,00
008540	Tariffa di viaggio giornaliera. Include ore di viaggio (oltre 4h, massimo 10h) e le spese vive connesse, inclusi costi chilometrici e pedaggi. Valida entro l'Italia peninsulare.	€ 750,00
008542	Tariffa di viaggio isole. Include ore di viaggio e le spese vive connesse, sono esclusi i costi di biglietti di aerei e traghetti e noli vari.	€ 750,00
000221	Spese vive a consuntivo (pranzo €20,00, cena €20,00, pernottamento €80,00, etc.)	se sostenute o forfettario
001136	Ulteriori spese (Biglietti aerei/altro, noleggio auto, materiali, etc.)	a consuntivo o forfettario

La tariffa giornaliera è da intendersi per persona al giorno (il normale orario di lavoro giornaliero è inteso dalle 08.30 alle 17.30).

Le tariffe e le condizioni sopra indicate sono valide a meno di differenti contratti ad-hoc stipulati tra il Cliente e Ingeteam.

Prezzi netti. IVA esclusa.

Le tariffe indicate sono soggette ad un aumento annuo pari all'indice ISTAT (FOI) + 1%.

* Data(giorno) /.....(mese)/.....(anno)

* Firma leggibile del Cliente per accettazione

Ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1341 del Codice Civile, le parti dichiarano di aver preso visione e ben inteso e conosciuto, così come dichiarano espressamente di accettare ed approvare le seguenti clausole del presente contratto comprensive dei paragrafi e delle specifiche:

CONDIZIONI GENERALI DI ASSISTENZA TECNICA

- 1) Condizioni di fornitura di assistenza tecnica
- 2) Tariffe di assistenza tecnica

ALLEGATO "A+B" - GARANZIA DEL PRODUTTORE

- 1) Condizioni di Garanzia
- 2) Esclusioni dalla Garanzia
- 3) Termini di Garanzia e procedure per i reclami
- 4) Limitazioni delle responsabilità del Produttore
- 8) Competenza giurisdizionale applicabile e risoluzione delle controversie

* Data(giorno) /.....(mese) /.....(anno)

* Firma leggibile del Cliente per accettazione

PRIVACY

In conformità con quanto stabilito nel "Regolamento GDPR 2016/679 dell'UE" relativo alla protezione dei dati delle persone fisiche, il Cliente viene informato con il presente e autorizza l'inclusione dei propri dati personali nell'archivio corrispondente di cui INGETEAM è responsabile e che si pone come obiettivo la gestione commerciale, amministrativa, fiscale, di marketing e della relazione, nonché la comunicazione con terzi e la commercializzazione di beni e servizi di INGETEAM. Il Cliente può esercitare i propri diritti di accesso, rettifica, cancellazione o opposizione tramite comunicazione scritta inviata a INGETEAM (gdpr.italy@ingetteam.com) indicando come oggetto "PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI" e identificandosi in modo corretto.

INGETEAM informa le parti che i dati personali forniti sotto e qualsiasi altro dato personale eventualmente fornito in futuro a INGETEAM nel quadro dell'esecuzione della prestazione (ad es., nome e cognome, numero del documento di identità, domicilio, account di posta elettronica, ecc.) sarà elaborato da INGETEAM (i cui dati identificativi e recapiti sono qui indicati) per il solo scopo di agevolare l'adeguata gestione ed esecuzione della relazione instaurata tra le parti e sulla base giuridica al riguardo. I dati personali sopra citati saranno divulgati unicamente alle entità e/o enti pubblici ai quali è necessario effettuare tale divulgazione in conformità con gli obblighi legali che INGETEAM è tenuta a rispettare. In questo contesto, con il presente si dichiara che la fornitura di detti dati personali da parte dei firmatari è necessaria e prevista quale requisito; l'eventuale mancata fornitura di tali dati e/o di effettuare tale divulgazione renderebbe impossibile l'esecuzione del Servizio. INGETEAM conserverà i dati personali dei firmatari per il periodo strettamente necessario per la corretta esecuzione del Servizio e, laddove necessario, per il periodo di conservazione supplementare che detta entità deve rispettare per essere conforme ai propri obblighi legali. In ogni caso, si informano i firmatari che hanno il diritto di (i) richiedere a INGETEAM l'accesso ai propri dati personali, oltre al diritto di rettifica, cancellazione, limitazione nell'elaborazione e portabilità di tali dati o di opporsi all'elaborazione, laddove appropriato, mediante richiesta scritta inviata a INGETEAM all'indirizzo gdpr.italy@ingetteam.com; e (ii) di presentare un reclamo presso il Garante italiano per la protezione dei dati o a eventuale altra Autorità competente in materia di vigilanza, soprattutto laddove non siano soddisfatti dell'esercizio dei propri diritti. Laddove l'esecuzione del Servizio firmato dalle parti richieda, in vista dei contenuti al riguardo, l'elaborazione di dati personali per conto di INGETEAM da parte del Cliente, quest'ultimo sarà tenuto a rispettare le disposizioni dei regolamenti applicabili in materia di protezione dei dati, impegnandosi a stipulare il Servizio corrispondente con INGETEAM, con i contenuti e l'ambito di applicazione stabiliti dall'articolo 27 del GDPR identificandosi adeguatamente e includendo il riferimento "D.Lgs 196/2003".

* Data(giorno) /.....(mese) /.....(anno)

* Firma leggibile del Cliente per accettazione

Da compilare uno per ciascun inverter

Incident date:

Inverter serial number:

Inverter uptime: Less than 1 day >1 day and < 1 week >1 week and < 1 month >1 month and <1 year >1 year

VERIFICHE PRIMA DELLA DISCONNESSIONE DELL'INVERTER

THREE-PHASE SOLAR INVERTER

Frequency of error: Constant Sporadic

Frequency:

Working display: YES NO

LED INDICATORS:

COLOUR	OFF	FLASHING			ON
		0.5s	1s	3s	
GREEN	<input type="checkbox"/>				
ORANGE	<input type="checkbox"/>				
RED	<input type="checkbox"/>				

DISPLAY:

ERROR COM message: YES NO

Alarm codes (Monitoring):

Alarm	<input type="text"/>
Code 1	<input type="text"/>
Code 2	<input type="text"/>

Comments: