

RICHIESTA DI INTERVENTO TECNICO

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

MOTIVO DELLA RICHIESTA *	NOTE SULLA RICHIESTA
<input type="checkbox"/> MANUTENZIONE ORDINARIA DEL DISPOSITIVO	
<input type="checkbox"/> MANUTENZIONE STRAORDINARIA DEL DISPOSITIVO (in caso di anomalia o guasto)	
<input type="checkbox"/> MESSA IN SERVIZIO DEL DISPOSITIVO	
<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						
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 IL DISPOSITIVO *						
Azienda						
Nome e Cognome (Legale Rappresentante e/o Responsabile dell'impianto)						
Indirizzo / Coordinate GPS				N°		
Città			Provincia		CAP	
Telefono			Cell.			
E-mail						
Data di Avviamento						

(*) 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).

DATI DEL PREPOSTO PER LA SICUREZZA INCARICATO DAL CLIENTE CHE ACCOMPAGNERA' I TECNICI INGETEAM DURANTE TUTTO L'INTERVENTO TECNICO *			
Nome e Cognome			
Telefono		Cell.	
E-mail			
Il preposto per la sicurezza sarà presente in sito per tutta la durata dell'intervento?			
(Nel caso in cui il cliente non renda disponibile un Preposto per la Sicurezza presso l'impianto in maniera continuativa, per l'intera durata dell'intervento, saranno necessari almeno due (2) tecnici Ingeteam con conseguente incremento del costo del personale)			<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO

I seguenti campi devono essere compilati **in caso di necessario invio di materiali e/o pezzi di ricambio presso il sito di installazione del dispositivo in base alle indicazioni ricevute dal personale Ingeteam.**

INDIRIZZO DI DESTINAZIONE PER L'INVIO DI EVENTUALI MATERIALI E RICAMBI SE DIVERSO DAL SITO O DALL'AZIENDA DOVE È INSTALLATO IL DISPOSITIVO *			
Azienda			
Nome e Cognome			
Indirizzo		N°	
Città		Provincia	CAP
Telefono		Cell.	

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

CONDIZIONI GENERALI DI ASSISTENZA TECNICA

1) CONDIZIONI DI FORNITURA DI ASSISTENZA TECNICA

- a) Ingeteam presterà assistenza tecnica in sito solo ed esclusivamente dopo la ricezione del modulo di richiesta di intervento tecnico (allegato "L") compilato in ogni sua parte e firmato dalla committenza e/o 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, 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 il personale Ingeteam fornirà indicazioni relative al numero di tecnici necessari in base alle dimensioni e alla tipologia della colonnina di ricarica, al tipo di attività richiesta e alla presenza o meno di Preposti nominati dal Cliente.
- In occasione dell'intervento, il Cliente e/o un suo incaricato faciliterà l'accesso in sicurezza dei tecnici Ingeteam, senza ritardi, al sito di installazione dei prodotti.
 - La presenza di un referente del Cliente sarà condizione imprescindibile qualora si rendano necessarie azioni su altre parti dell'installazione per consentire il regolare svolgimento dell'intervento richiesto. Detta persona constaterà inoltre l'operato ed i tempi del personale tecnico di Ingeteam firmando i report d'intervento.
 - Nel caso in cui il Cliente abbia indicato nel presente modulo che il suo Preposto per la Sicurezza sarà sempre presente in sito durante l'intervento, ed in conseguenza di tale dichiarazione Ingeteam intervenga in sito con un solo tecnico, il Preposto per la Sicurezza incaricato da Cliente dovrà tassativamente essere presente in sito per tutta la durata dell'intervento.
 - È a carico della committenza/Cliente la predisposizione dei siti in conformità alle normative vigenti in materia di sicurezza ed in particolare per l'accesso in altezza (esempio scale protette, ponteggi, piattaforme ecc.), dei sistemi di trattenuta (esempio linee vita, parapetti, ecc.) e della messa in sicurezza dell'impianto elettrico collegato alle apparecchiature di Ingeteam per le quali viene richiesto l'intervento tecnico. Il personale Ingeteam opererà nel rispetto delle normative vigenti e della sicurezza elettrica.
 - Sarà cura e onere della committenza/Cliente fornire l'assistenza ed i mezzi necessari per la movimentazione delle apparecchiature per le quali è richiesto l'intervento tecnico. Per mezzi di movimentazione si intendono: gru, muletto, carrucole, leve di movimentazione, ecc., o quant'altro sia necessario per sollevare/movimentare componenti/apparecchiature non sollevabili/movimentabili manualmente (tenendo conto che le apparecchiature di Ingeteam sono equipaggiate con componenti potenzialmente da sostituire il cui peso è maggiore di quello consentito per la movimentazione manuale da parte di un solo operatore) e/o necessari per accedere a tutti i lati delle apparecchiature di Ingeteam. Per assistenza si intende l'attività di supporto da parte del personale del cliente per eventuali movimentazioni di componenti/apparecchiature di Ingeteam.
- In caso di mancata ottemperanza ad una delle suddette condizioni o di non rispetto delle condizioni di sicurezza stabilite a norma di legge per la prestazione del servizio, a insindacabile giudizio del personale di Ingeteam, verrà inviata alla committenza/Cliente contestualmente alla constatazione una mail di segnalazione lasciando un'ora per la risoluzione (che sarà fatturata in aggiunta). Nel caso in cui non sia posta soluzione alla contestazione mossa entro i termini stabiliti, il personale INGETEAM lascerà il sito e tutti i costi sostenuti secondo le tariffe di assistenza tecnica in vigore, verranno addebitati al Cliente.**
- c) Le condizioni standard di garanzia dei prodotti di Ingeteam sono dettagliatamente descritte nell'allegato "A+B" Garanzia del Produttore", disponibile e consultabile sul sito <https://www.ingeteam.com/it/it-it/assistenza-tecnica-italia/ingeteam.aspx>

2) TARIFFE DI ASSISTENZA TECNICA

Le tariffe e le condizioni incluse nonché quelle richiamate nel presente documento sono valide a meno di differenti contratti in essere stipulati tra il Cliente e Ingeteam. I pagamenti devono essere corrisposti a seconda delle condizioni stabilite dai contratti in essere o sottoscritti per lo specifico intervento richiesto. Tra la tariffa oraria e quella giornaliera verrà comunque applicata al Cliente la tariffa di maggior favore in funzione della distanza e della durata dell'intervento. Eventuali giornate e/o lavori eccedenti le stime comunicate e le relative spese saranno a carico del Cliente e addebitate secondo le tariffe di assistenza tecnica sotto riportate in vigore all'atto della richiesta.

TARIFFA ORARIA		
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	€ 117,00
000219	Trasferta 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.

TARIFFA GIORNALIERA (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
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, hotel, materiali, etc.)	a consuntivo o forfettario

Durante il periodo temporale di garanzia, qualora durante l'intervento il difetto risultasse essere coperto dalle condizioni di garanzia, alle tariffe sopra indicate verrà applicato uno sconto del 50%.

ALLEGATO "L" – MODULO RICHIESTA INTERVENTO TECNICO EV (Settembre 2022)

Per eventuali attività svolte in giorni non feriali tutte le suddette tariffe saranno incrementate del 50%.

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.

La tariffa oraria e giornaliera sono da intendersi per persona

I giorni feriali si intendono dal Lunedì al Venerdì (salvo festività) e nell'orario 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 e 1342 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:
Lettera b)
Lettera c)
- 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@ingeteam.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@ingeteam.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
