



Sede Legale
Via Mancino, 13
80038 Pomigliano D'Arco (NA)
P.IVA 02815981218
C.C.I.A.A. N°518638
Isc. Trib. NA768/94

Direzione Uffici
Via B. Brin, 69
80142 NAPOLI
ITALIA
Tel. 081.803.76.08
Tel. 081.554.54.79

Deposito Laboratorio
Via Mauro Leone, 1
80038 Pomigliano D'Arco (NA)
ITALIA



www.copierinngroup.it - info@copierinngroup.it - copierinngroup@pecwebmail.it

CONDIZIONI DI ASSISTENZA E HELP DESK INCLUSI NEL NOLEGGIO

Per tutto il periodo del noleggio le apparecchiature saranno coperta da assistenza, ricambi e riparazioni per i seguenti casi:

- **Difetti di fabbrica;**
- **Malfunzionamenti dipesi dai sistemi di stampa;**
- **Riparazione dei sistemi di stampa in presenza di problematiche sui componenti;**
- **Fornitura, installazione e montaggio di eventuali ricambi necessari sulle apparecchiature a noleggio.**

Tutti gli interventi presso la sede del cliente e assistenza telefonica help-desk fornita al Cliente sarà gratuita per i casi sopra citati.

I tempi di intervento presso la sede del cliente sono 48h lavorative dalla richiesta, escluso festivi e giorni di chiusura Aziendale.

La modalità di richiesta intervento potrà essere gestita tramite il ns. portale dedicato alle richieste di intervento tecnico e richiesta consumabili al seguente link <https://www.copierinngroup.com/support1/>, tale procedura consentirà anche una gestione dei processi in termini di priorità e pianificazione delle attività nonché utile ai fini statistici sui servizi ricevuti.

Esclusioni:

Gli interventi on-site non saranno riconosciuti inclusi nel noleggio e a pagamento nei seguenti casi:

- 1) Qualora il problema di stampa e scansione dipende dalla postazione di lavoro nei casi di modifiche alla configurazione effettuata, problemi legati al sistema operativo della postazione e/o a manomissioni dei driver di stampa/file utility dei sistemi di stampa.**
- 2) Configurazioni su nuove postazioni di lavoro integrate successivamente all'installazione dei sistemi di stampa**
- 3) Problematiche di errata configurazione dei sistemi informatici Aziendali (Firewall/Server e/o sistemi di controllo e protezione delle reti informatiche.**

Qualora gli interventi **on-site** risultassero a pagamento il costo sarà con diritto di chiamata di €.35,00 + costo orario di €.45,00 Iva esclusa per ora o frazione (prezzi validi per interventi entro i 30km, in alternativa sarà addebitato il costo chilometrico pari a €.0,54/Km oltre al tempo di viaggio conteggiato a consuntivo sull'attività).

