

CONDIZIONI GENERALI PER LA RICHIESTA DI ASSISTENZA TECNICA E INTERVENTI D'URGENZA

La presente richiesta di assistenza non costituisce accettazione automatica dell'intervento da parte di Teknovolt, ma rappresenta esclusivamente una manifestazione d'interesse da parte del richiedente.

1. Valutazione della richiesta

Ogni richiesta di assistenza, manutenzione, ricerca guasti, ripristino o intervento urgente è soggetta a preventiva valutazione tecnica, organizzativa e commerciale da parte di Teknovolt.

L'azienda si riserva il diritto di accettare, rinviare o rifiutare qualsiasi richiesta a propria esclusiva discrezione, tenendo conto, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- della tipologia e delle condizioni dell'impianto;
- della disponibilità del personale tecnico;
- dell'ubicazione geografica del sito;
- della disponibilità di materiali e ricambi;
- delle condizioni di sicurezza riscontrate;
- della documentazione tecnica disponibile;
- della compatibilità dell'intervento con le competenze e le attività dell'azienda;
- dell'eventuale presenza di impianti non realizzati, verificati o precedentemente presi in carico da Teknovolt.

La semplice richiesta di intervento non genera alcun obbligo contrattuale o operativo a carico di Teknovolt.

2. Impianti non precedentemente presi in carico

Per motivi di sicurezza, responsabilità professionale e qualità del servizio, Teknovolt può rifiutare richieste di assistenza su impianti o apparecchiature non precedentemente verificati, censiti o presi in carico dall'azienda.

In particolare, per impianti di allarme, videosorveglianza, controllo accessi, automazione e sistemi speciali, potrà essere richiesto un sopralluogo preliminare finalizzato alla valutazione dello stato dell'impianto prima di qualsiasi attività di assistenza.

3. Interventi d'urgenza

Gli interventi d'urgenza hanno l'obiettivo prioritario di eliminare situazioni di pericolo, limitare i danni e ripristinare, ove possibile, la funzionalità dell'impianto.

Teknovolt non garantisce che il ripristino parziale - definitivo possa essere completato durante il primo intervento, soprattutto in presenza di:

- guasti complessi;
- indisponibilità di materiali o ricambi;
- impianti obsoleti;
- carenze documentali;
- condizioni operative che impediscano un intervento completo e sicuro.

Qualora il ripristino non risulti immediatamente realizzabile, verranno adottate le misure tecnicamente ritenute opportune per la messa in sicurezza dell'impianto e sarà eventualmente proposto un successivo intervento programmato.

4. Tariffe e condizioni economiche

I clienti titolari di un contratto di manutenzione beneficiano delle condizioni economiche, dei livelli di servizio e delle priorità previste dal contratto sottoscritto.

Per i clienti privi di contratto di manutenzione:

- non sono previste tariffe forfettarie standard;
- il costo dell'intervento viene determinato in funzione della specifica richiesta;
- possono essere applicati costi di chiamata, trasferta, manodopera, utilizzo di attrezzature speciali, materiali e ricambi.

La distanza dal luogo di intervento, gli orari di esecuzione e l'urgenza della richiesta possono incidere significativamente sul costo finale.

Interventi svolti in orario serale, notturno, prefestivo, festivo o al di fuori del normale orario lavorativo possono essere soggetti a maggiorazioni.

5. Tempi di intervento

Eventuali indicazioni fornite relativamente ai tempi di risposta o di intervento hanno carattere puramente indicativo e non costituiscono obbligo contrattuale.

Teknovolt non potrà essere ritenuta responsabile per ritardi dovuti a:

- eventi di forza maggiore;
- condizioni meteorologiche avverse;
- traffico o difficoltà logistiche;
- indisponibilità del personale;
- indisponibilità di materiali e componenti;
- circostanze non direttamente controllabili dall'azienda.

6. Responsabilità

Teknovolt eseguirà tutte le attività con la massima diligenza professionale e nel rispetto delle normative vigenti.

Salvo i casi previsti inderogabilmente dalla legge, l'azienda non potrà essere ritenuta responsabile per:

- danni indiretti o consequenziali;
- mancato utilizzo di impianti o apparecchiature;
- perdita di dati, informazioni o registrazioni;
- interruzioni dell'attività lavorativa o produttiva;
- danni derivanti da guasti preesistenti o da difetti non rilevabili durante l'intervento;

- malfunzionamenti dovuti all'obsolescenza degli impianti.

7. Accesso ai locali e collaborazione del cliente

Il richiedente si impegna a garantire l'accesso ai locali, agli impianti e alle apparecchiature interessate dall'intervento.

Qualora l'esecuzione delle attività venga impedita o ritardata da cause imputabili al cliente o a terzi, Teknovolt potrà addebitare le spese sostenute, comprese eventuali uscite a vuoto, tempi di attesa e costi organizzativi.

8. Accettazione delle condizioni

L'invio della richiesta di assistenza implica la presa visione e l'accettazione integrale delle presenti condizioni.

Teknovolt si riserva il diritto di modificare, aggiornare o integrare le presenti condizioni in qualsiasi momento, fermo restando il rispetto degli accordi eventualmente già formalizzati per iscritto.

Nota Importante: *La presa in carico della richiesta di assistenza è sempre subordinata alla valutazione preventiva di Teknovolt e alla disponibilità delle risorse tecniche al momento della richiesta. Nessuna comunicazione preliminare, telefonica o scritta, può essere interpretata come accettazione automatica dell'intervento o garanzia di esecuzione dello stesso.*