

DSE s.r.l.

Via La Valle 51, 10099 San Mauro T.se (TO) Italy
P IVA 08341440017



Contratto n. XXXXX
Oggetto: Servizio di teleassistenza
Piano contrattuale: FULL

Cliente: Sig. xxxxxxxxxxxx

| Data | Servizi eseguiti da: | Servizi eseguiti per: |
|--------|---|--|
| xxxxxx | DSE s.r.l. Via La Valle 51, 10099 San Mauro T.se (TO) Italy | Sig. xxxxxxxxxxxx Via xxxxxxxxxxxxxxxxx |

Impianto
XXXXXXXXXX

Questo contratto ("Contratto") è stipulato fra il Sig. xxxxxxxxxxxx ("Cliente") e DSE s.r.l. ("Fornitore") e regola i termini del servizio di teleassistenza offerto dal Fornitore al Cliente. I servizi inclusi in questo contratto riguardano esclusivamente il sistema di videosorveglianza descritto alla voce: Impianto ("Impianto"). Vanno considerati parte dell'Impianto tutti i componenti prodotti dal Fornitore collegati funzionalmente al videoregistratore oggetto del Contratto.

1 - Oggetto del contratto

L'oggetto di questo Contratto è il servizio di teleassistenza che il Fornitore offre al Cliente. Il servizio di teleassistenza comprende diverse prestazioni e garanzie che sono dettagliate nel Contratto. Tutte le prestazioni sono garantite unicamente per l'Impianto a cui il contratto è riferito. I servizi oggetto del Contratto non sono estendibili ad altri dispositivi non facenti parte dell'Impianto, seppur prodotti dal Fornitore. I servizi oggetto del Contratto riguardano unicamente i componenti prodotti dal Fornitore e non sono estendibili a componenti di altri produttori, anche se parte dell'Impianto.

2 - Decorrenza e durata del contratto

Il Contratto entra in vigore il **xxxxxx** e ha la **durata di 3 anni**. Allo scadere del terzo anno viene tacitamente rinnovato per ulteriori 3 anni e così via per le scadenze successive. Sia il Cliente che il Fornitore possono recedere in qualsiasi momento dal Contratto inviandone

comunicazione all'altra parte con un anticipo di 30 giorni. In caso di recessione dal contratto il Cliente non ha diritto al rimborso del canone già versato per l'eventuale periodo rimanente non utilizzato.

3 - Elenco dei servizi

Il Fornitore si impegna a fornire al Cliente, per tutta la durata del Contratto, i seguenti servizi relativi all'Impianto

| SERVIZIO | INCLUSO NEL CONTRATTO |
|--------------------------------------|--|
| GARANZIA SUI PRODOTTI | 3 ANNI |
| INTERVENTI DI TELEASSISTENZA | 5/ANNO (Durata massima: 1 ora/cad.) |
| SCONTO SU RIPARAZIONI FUORI GARANZIA | 50% |
| SCONTO SU PRODOTTI NUOVI | 20% (Su Listino Prezzi On-Line in vigore) |
| SCONTO SU CANONE IMPIANTI AGGIUNTIVI | 50% |

4 - Garanzia su prodotti nuovi acquistati

Il Fornitore applicherà il termine di garanzia contrattuale indicato al punto "Elenco dei servizi" sui prodotti forniti dal Fornitore al Cliente e utilizzati all'interno dell'Impianto. Il termine di garanzia contrattuale sostituisce il termine di garanzia standard previsto dal Fornitore. Il termine di garanzia contrattuale si applica sui prodotti acquistati dal Cliente durante la durata del contratto e fino a 3 mesi prima dall'entrata in vigore del contratto. Il termine di garanzia contrattuale non si applica su prodotti forniti dal Fornitore al Cliente nel periodo antecedente a 3 mesi prima della stipula del contratto oppure utilizzati in altri impianti.

In caso di modifica del piano contrattuale (vedere "Modifica del Piano Contrattuale") il termine di garanzia contrattuale rimane quello del contratto originale.

Per le altre condizioni di Garanzia si applicano i termini standard previsti dal Fornitore e consultabili alla pagina www.dseitalia.it/garanzia.htm

5 - Interventi di teleassistenza

Il Cliente ha diritto a ottenere dal Fornitore interventi di teleassistenza il cui numero e durata massima sono precisati nell'Elenco dei Servizi di questo contratto. Il Cliente è tenuto a prenotare l'intervento con anticipo di almeno 2 giorni, secondo le modalità indicate dal Fornitore. Data, ora e modalità dell'intervento saranno scelte insindacabilmente dal Fornitore in base alle proprie esigenze organizzative.

Per consentire l'esecuzione dell'intervento di teleassistenza il Cliente dovrà garantire le seguenti condizioni:

- Disporre di un Personal Computer, con sistema operativo Windows, collegato alla stessa rete Ethernet del NVR/DVR dell'impianto
- Disporre di un'efficiente connessione Internet per permettere l'accesso remoto al proprio computer
- Installare ed eseguire nel proprio PC la versione aggiornata del programma di controllo remoto TeamViewer, scaricabile gratuitamente da www.teamviewer.com

- Installare nel proprio PC eventuali altri programmi necessari all'intervento e comunicati dal Fornitore
- Comunicare al Fornitore l'ID e la Password indicati nel programma TeamViewer per consentire l'accesso remoto
- Comunicare al Fornitore le credenziali di accesso ai dispositivi dell'Impianto nonché ai relativi software e app.
- Mantenere il PC accesso, con Teamviewer in esecuzione, per tutto il tempo necessario, anche per più giorni, fino a quando l'intervento di teleassistenza non sarà eseguito e completato dal Fornitore.

6 – Limiti degli interventi di teleassistenza

Gli interventi di teleassistenza inclusi in questo contratto consentono di effettuare operazioni di configurazione, regolazione e aggiornamento dell'Impianto, nonché di effettuare verifiche atte a fornire indicazioni su possibili cause di anomalia funzionale.

Esistono però molteplici situazioni nelle quali l'intervento di teleassistenza non può essere risolutivo. L'intervento di teleassistenza non consente di risolvere problematiche locali dell'impianto legate, per esempio, alla configurazione di rete, all'accesso a Internet, al cablaggio, all'installazione dei componenti o a malfunzionamenti hardware. Per questo motivo il Contratto di Teleassistenza non sostituisce l'intervento periodico di manutenzione di un installatore specializzato, che rimane indispensabile per il buon funzionamento dell'Impianto nel tempo.

7 - Sconto su riparazioni fuori garanzia

Il Cliente ha diritto allo sconto indicato al punto "Elenco dei servizi" sulla riparazione fuori garanzia dei prodotti oggetto di questo contratto. Lo sconto si applica sull'importo totale del preventivo di riparazione includendo manodopera e materiali.

8 - Sconto su prodotti nuovi

Il Cliente ha diritto allo sconto indicato al punto "Elenco dei servizi" su prodotti nuovi acquistati successivamente alla stipula del Contratto e destinati alla manutenzione o all'estensione dell'impianto. Lo sconto si applica sul prezzo di acquisto normale, indicato nel Listino Prezzi Online in vigore.

Sono esclusi dallo sconto i seguenti prodotti:

- Memorie (Hard Disk e SD card)
- Switch e accessori POE
- Batterie di ricambio
- Prodotti non destinati ad essere installati nell'Impianto
- Prodotti acquistati al momento della stipula del contratto o in precedenza

9 - Sconto su canone impianti aggiuntivi

Il Cliente ha diritto allo sconto indicato al punto "Elenco dei servizi" su nuovi contratti di teleassistenza stipulati successivamente al presente Contratto a fronte dell'acquisto di nuovi impianti dal Fornitore.

10 - Modifica del piano contrattuale

Il Cliente ha diritto a ottenere in qualsiasi momento la modifica del piano contrattuale, per passare ad un piano diverso fra quelli proposti dal Fornitore, comprendente più o meno servizi. Se il Cliente richiede la sostituzione del piano contrattuale attuale con un piano contrattuale superiore, ossia con più servizi, dovrà versare la differenza di canone annuale per l'intero anno in corso. Alla ricezione del pagamento saranno attivati immediatamente i nuovi servizi ad eccezione della Garanzia sui Prodotti che non è mai modificabile e rimane quella del piano contrattuale iniziale.

Se il Cliente richiede la sostituzione del piano contrattuale attuale con un piano contrattuale inferiore, ossia con meno servizi, il nuovo piano contrattuale sarà attivato alla scadenza dell'anno contrattuale in corso.

11 - Prezzo e fatturazione

Il Cliente pagherà al Fornitore, per i servizi inclusi nel contratto, un canone annuale di **85.00 Euro + IVA** che sarà fatturato all'inizio di ogni anno contrattuale e addebitato tramite SDD sul conto bancario indicato nel Contratto. Alla scadenza di ogni anno contrattuale il canone annuale sarà aggiornato automaticamente in misura pari alla variazione accertata dall'ISTAT con riferimento all'indice dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati.

Per ogni canone annuale il Fornitore emetterà fattura elettronica intestata a:

Sig. xxxxxxxxxxxx

Via xxxxxxxxxxxx

Codice Fiscale: xxxxxxxxxxxx

Partita IVA: -

Codice SDI: 0000000

12 - Conto corrente di addebito del canone

Il Cliente autorizza il Fornitore alla riscossione automatica del canone annuale mediante SDD (Sepa Direct Debit) sul seguente conto corrente bancario

IBAN

INTESTATARIO DEL CONTO

DATI DEL CREDITORE

Ragione sociale del creditore: DSE s.r.l. Via La Valle 51, 10099 San Mauro Torinese (TO)

Codice Identificativo (Creditor Identifier): IT970010000008341440017

Tipo di pagamento: Ricorrente

Identificativo mandato: XXXXX

13 – Privacy

Il Fornitore si impegna a utilizzare le credenziali di accesso all’Impianto fornite dal Cliente per il solo tempo necessario all’esecuzione dei servizi inclusi in questo contratto e a non mantenere memoria alcuna di dette credenziali in qualsiasi forma cartacea o digitale. Il Fornitore si impegna altresì a gestire i dati sensibili del Cliente in ottemperanza alle vigenti leggi in materia di protezioni dei dati personali in base al proprio Codice Privacy consultabile all’indirizzo www.dseitalia.it/privacy.htm

Le Parti accettano e confermano le condizioni del presente contratto

Sig. xxxxxxxxxxx

DSE s.r.l.

Firma: _____

Firma: _____

Nome: Sig. xxxxxxxxxxx

Nome: _____

Data: xxxxxx

Data: xxxxxx