

SERVER E WORKSTATION SHARE

CONDIZIONI GENERALI DELL'ASSISTENZA ON-CENTER "ADR" (Advanced Replacement) FORNITA DA SHARE DISTRIBUZIONE SRL

Applicabilità: Dal 1° Gennaio 2019 a tutte le macchine prodotte e/o commercializzate da Share Distribuzione ove sia stato richiesto il servizio opzionale "Advanced Replacement" (vedere la scheda del configuratore della specifica macchina sul WEB e/o quanto riportato sul documento di vendita)

Disponibilità del servizio: Solo sul territorio italiano - dal lunedì al venerdì con orario d'ufficio dalle ore 08.00 alle 13.00 al mattino e dalle 14.30 alle 17.30 il pomeriggio, escluso il venerdì pomeriggio, giorno in cui il servizio è disponibile fino alle 16.30. Il servizio non è attivo nei giorni festivi e durante la chiusura estiva (due settimane centrali di agosto)

Per il periodo previsto di applicabilità del servizio Share Distribuzione S.r.l. si impegna a gestire l'assistenza nelle modalità descritte qui di seguito:

In caso di fault e/o di anomalia il cliente è tenuto a chiamare il centralino di Share Distribuzione al n. 045 8751535 specificando che si tratta di chiamata per guasto su apparecchiatura Share citando:

- Numero di serie del prodotto
- Riferimenti del documento di acquisto (numero e data di emissione)

Al cliente verrà passato il responsabile di turno dell'assistenza tecnica il quale, verificato che la macchina sia effettivamente coperta dal servizio, procede nell'identificazione della problematica. In questa fase può essere richiesto al cliente di effettuare un collegamento remoto sia per verificare la problematica stessa sia per effettuare dei test.

Qualora la macchina non risulti più coperta dal servizio è facoltà del cliente chiedere comunque l'intervento che verrà poi fatturato a consuntivo.

Identificato il componente difettoso sono disponibili due scelte (vedi "**Nota di esclusione**" in calce):

1. Si invia la macchina al centro di assistenza tecnica (d'ora in avanti denominato CAT) nel suo imballo originale o in imballo adeguato, specificando nel documento di spedizione il n. di RMA assegnato che è stato fornito dal CAT al momento della chiamata. Essa dovrà pervenire in porto franco. Il trasporto è a carico e sotto la responsabilità del mittente, non si risponde per materiale arrivato danneggiato dal trasporto. Il CAT provvede, all'arrivo della macchina, al suo esame e al riscontro del difetto dichiarato e procede alla riparazione/sostituzione del componente difettoso nel minor tempo possibile anticipando, ove possibile, la parte difettosa o, in caso di non disponibilità, a farla arrivare al più presto. Effettuata la riparazione/sostituzione del componente ed effettuati i test di corretto funzionamento il CAT procede alla restituzione della macchina al cliente. La spedizione avviene in porto franco assicurato. Qualora all'arrivo la macchina non presentasse alcun difetto verranno addebitati € 50,00 per l'intervento di controllo e la macchina verrà ritornata in porto franco con addebito in fattura delle spese di trasporto.
2. Se il cliente si dichiara in grado di effettuare la riparazione/sostituzione del componente guasto per accelerare la procedura il CAT, ove possibile e disponibile, provvede ad effettuare un invio di un componente nuovo (in anticipo sostituzione) al cliente per la sostituzione. Il componente viene inviato in porto franco assicurato. Il cliente, contemporaneamente provvederà ad inviare il componente guasto in porto franco in imballo adeguato e sotto la propria responsabilità. In caso di arrivo di componenti danneggiati da trasporto e/o manomessi il componente inviato in anticipo sostituzione verrà fatturato al prezzo di listino in vigore al momento della spedizione. Qualora il componente non fosse immediatamente disponibile il CAT provvede al suo reperimento il più velocemente possibile in modo da attenuare al massimo i disagi dovuti al fermo macchina. Il cliente è tenuto, anche in questo caso, a far pervenire il componente guasto al CAT nelle modalità sopra citate.

Nota di esclusione: Il servizio di anticipo sostituzione NON COPRE eventuali GPU presenti nella macchina. Questi componenti sono coperti dalla sola garanzia standard del produttore la cui durata è limitata a 3 anni, indipendentemente dalla durata del servizio acquistato dal cliente.

L'assistenza tecnica è fornita nelle modalità e nei limiti sopra esposti. In nessun caso potrà essere richiesto a Share Distribuzione di prestare assistenza di qualsiasi natura presso il compratore o l'eventuale suo utente finale né potrà essere richiesto alcun risarcimento e a nessun titolo per danni derivanti dal fermo macchina.

Per ogni altra informazione relativa alle garanzie sui prodotti offerte da Share Distribuzione fare riferimento al documento relativo ad esse pubblicato sul sito WEB di Share Distribuzione S.r.l. www.shared.it alla voce "condizioni di utilizzo" in calce alla Home Page.

N.B. Per "cliente" si intende l'intestatario della fattura di vendita emessa da Share Distribuzione S.r.l. e non il Suo eventuale cliente (Utente e/o Utilizzatore finale)

Questa SLA si applica esclusivamente ai servizi forniti direttamente da Share Distribuzione S.r.l.. Per i servizi forniti direttamente dai Vendor (Supermicro, Gigabyte o altri) fare riferimento alle SLA del Vendor.