

PRE-CONTRATTO / SCHEDA DI SCELTA ASSISTENZA**1. DATI CLIENTE**

Ragione sociale / Nome e Cognome	P. IVA / Cod.Fisc.
Referente	Telefono
Indirizzo intervento	☐ Azienda/Professionista ☐ Ente / Associazione
E-mail	Comune / Provincia

2. TIPOLOGIA DI ASSISTENZA RICHIESTA

- | | |
|--|---|
| ☐ Assistenza da remoto - 40,00 EUR + IVA / ora | ☐ Computer e postazioni di lavoro |
| ☐ Intervento in sede - 60,00 EUR + IVA / ora | ☐ Configurazione software / periferiche |
| ☐ Reti LAN / Wi-Fi / apparati di rete - 65,00 EUR + IVA / ora | ☐ Diagnosi e verifica infrastruttura informatica |
| | ☐ Altro: _____ |

3. FORMULA COMMERCIALE

- | | |
|--|---|
| ☐ Intervento occasionale / a consumo | ☐ Nexa Support Essential - 590,00 EUR + IVA / anno
Include 12 ore di assistenza tecnica annuale. |
| ☐ Pacchetto 5 ore - 185,00 EUR + IVA | ☐ Nexa Support Business - 990,00 EUR + IVA / anno
Include 20 ore di assistenza tecnica annuale. |
| ☐ Pacchetto 10 ore - 350,00 EUR + IVA | ☐ Nexa Support Professional - 1.800,00 EUR + IVA / anno
Include 40 ore di assistenza tecnica annuale |
| ☐ Pacchetto 20 ore - 650,00 EUR + IVA | |
| ☐ Preventivo personalizzato | |

4. URGENZA, ORARI E TRASFERITA

- | | |
|---|--|
| ☐ Intervento ordinario | Trasferita inclusa entro 50 km dalla sede di Maruggio (TA) |
| ☐ Urgenza in giornata: maggiorazione +30% | Oltre 50 km: carburante A/R addebitato in base al consumo medio di 12,5 l/100 km e al prezzo corrente del carburante |
| ☐ Fuori orario / sabato: maggiorazione +50% | Pedaggi, parcheggi o altre spese vive: addebitati separatamente se sostenuti |
| ☐ Festivi: tariffa da concordare preventivamente | |

5. CONDIZIONI OPERATIVE DA ACCETTARE

- ☐ Il cliente autorizza l'accesso remoto ai dispositivi esclusivamente quando necessario e previo consenso.
- ☐ Gli interventi vengono eseguiti nei limiti tecnici riscontrati; eventuali ricambi, hardware, software, licenze e materiali non sono inclusi salvo diversa indicazione.
- ☐ Prima di interventi che possono coinvolgere dati, il cliente dichiara di disporre di un backup aggiornato oppure richiede espressamente a Nexa Suite un servizio di backup separato.
- ☐ Nexa Suite non elimina o modifica dati del cliente se non quando strettamente necessario e autorizzato per l'intervento richiesto.
- ☐ Eventuali tempi di fermo tecnico dipendenti da guasti hardware, connessioni, fornitori terzi o disponibilit  di ricambi non sono imputabili a Nexa Suite.
- ☐ La richiesta e' soggetta a conferma di disponibilit , copertura territoriale e verifica preliminare della natura del problema.

6. CONFERMA PRELIMINARE

Il presente modulo costituisce richiesta/proposta del Cliente e diviene vincolante esclusivamente a seguito dell'accettazione di Nexa Suite.

Data

Firma cliente / Timbro

Accettazione Nexa Suite

1) Orari e disponibilità del servizio.

L'assistenza viene erogata negli orari di attività comunicati da Nexa Suite. Le richieste inviate fuori orario si intendono prese in carico nel primo periodo lavorativo utile e non comportano obbligo di risposta o intervento immediato. Interventi urgenti, serali, di sabato o festivi sono subordinati alla disponibilità del personale e alle eventuali maggiorazioni previste. Il servizio non è H24 salvo specifico accordo scritto.

2) Appuntamenti, ritardi e mancato accesso.

Data e ora concordate rappresentano la programmazione prevista dell'intervento e possono subire variazioni per esigenze tecniche, traffico, interventi precedenti o altri imprevisti. Il Cliente deve garantire la presenza di una persona autorizzata e l'accesso ai locali, dispositivi e impianti necessari. Trascorsi **15 minuti dall'orario concordato** senza possibilità di accesso, l'intervento può essere considerato non eseguibile e potrà essere addebitata o detratta dal monte ore **un'ora di assistenza**, oltre alle eventuali spese di trasferta.

3) Impedimenti e cause non imputabili.

Nexa Suite può rinviare o riprogrammare l'intervento quando l'esecuzione sia impedita o resa non sicura da circostanze non imputabili alla società, quali maltempo grave, allerte, strade impraticabili, incidenti, guasti improvvisi al mezzo, indisponibilità improvvisa del tecnico, scioperi, blackout, interruzioni delle telecomunicazioni o eventi analoghi. L'intervento sarà riprogrammato appena ragionevolmente possibile.

4) Diagnosi e riparazione.

La diagnosi costituisce attività tecnica e viene conteggiata anche quando il guasto risulti non riparabile, economicamente non conveniente o richieda ricambi o ulteriori interventi. Eventuali attività aggiuntive che comportino costi ulteriori rispetto alla richiesta iniziale saranno comunicate al Cliente prima di procedere.

5) Ricambi, hardware, software e materiali.

Hardware, ricambi, dispositivi, software, licenze e materiali non sono inclusi nel costo dell'assistenza salvo diversa indicazione scritta. Qualora sia necessario ordinare materiale, l'intervento potrà essere sospeso fino alla disponibilità dello stesso. I tempi indicati da produttori, distributori e corrieri sono indicativi e non possono essere garantiti da Nexa Suite. Potrà essere richiesto un acconto o il pagamento anticipato prima dell'ordine.

6) Dati, backup e guasti preesistenti.

Prima di interventi che possano coinvolgere dati, il Cliente deve disporre di un backup aggiornato oppure richiedere preventivamente uno specifico servizio di backup. Nexa Suite non risponde di guasti, deterioramenti o anomalie preesistenti e non causati dall'intervento. Il recupero dati, quando tecnicamente possibile, costituisce prestazione separata e non può garantire il recupero totale delle informazioni.

7) Accessi, autorizzazioni e servizi di terzi.

Il Cliente dichiara di essere autorizzato a consentire l'accesso ai dispositivi, account, reti e sistemi oggetto dell'intervento e si impegna a fornire le credenziali necessarie quando richieste. Nexa Suite non installa software privo delle necessarie licenze. Guasti, indisponibilità o ritardi imputabili a operatori Internet, servizi cloud, software, produttori hardware, fornitori energetici o altri soggetti terzi restano di competenza dei rispettivi fornitori.

8) Sicurezza e condizioni dell'intervento.

Il tecnico può sospendere, rinviare o rifiutare l'intervento qualora rilevi condizioni non sicure, illecite o tecnicamente rischiose per persone, apparecchiature o dati. Gli interventi di bonifica, aggiornamento o sicurezza riducono i rischi riscontrati al momento dell'attività, ma non possono garantire l'assenza futura di malware, vulnerabilità, attacchi informatici, phishing o comportamenti degli utenti.

9) Conteggio delle ore e responsabilità.

Sono considerate attività di assistenza e vengono conteggiate, secondo le modalità previste dalla formula commerciale scelta, anche diagnosi, configurazioni, verifiche e test finali. Il tempo di viaggio non viene detratto dalle ore comprese nei pacchetti o nei contratti Nexa Support; restano applicabili le condizioni di trasferta previste nella scheda. Nexa Suite esegue gli interventi con diligenza professionale e risponde nei limiti previsti dalla normativa applicabile, senza esclusione della responsabilità per dolo o colpa grave.

10) Richieste ufficiali di assistenza.

Telefonate, messaggi personali, comunicazioni tramite social network o contatti informali con collaboratori non costituiscono automaticamente apertura di un intervento urgente né garanzia di immediata disponibilità. Le richieste di assistenza devono essere inoltrate attraverso i canali ufficiali Nexa Suite o essere espressamente confermate dal personale incaricato.

Approvazione specifica ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c.

Il Cliente dichiara di aver letto e di approvare specificamente le clausole n. 1 (Orari e disponibilità del servizio), 2 (Appuntamenti, ritardi e mancato accesso), 3 (Impedimenti e cause non imputabili), 4 (Diagnosi e riparazione), 5 (Ricambi, hardware, software e materiali), 6 (Dati, backup e guasti preesistenti), 7 (Accessi, autorizzazioni e servizi di terzi), 8 (Sicurezza e condizioni dell'intervento), 9 (Conteggio delle ore e responsabilità) 10 (Richieste ufficiali di assistenza).

Data _____

Firma del Cliente _____

Privacy

Il Cliente dichiara di aver ricevuto o preso visione dell'informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679, disponibile su <https://nexasuite.it/privacy>.

Data _____

Firma del Cliente _____