

**CONDIZIONI GENERALI**  
**Contratto d'assistenza tecnica**

**FORMULA "TP" (Time Package)**

Il contratto prevede l'acquisto di un pacchetto di ore, studiato e calcolato a priori, da usufruire nell'arco di un anno. Le ore non utilizzate verranno addizionate al pacchetto orario dell'anno successivo, quindi non saranno mai perse. Le ore in eccesso verranno fatturate al prezzo di listino corrente Portlab Srl, senza l'aggiunta del Diritto di Chiamata, previsto nelle normali condizioni tariffarie. Sono escluse dal contratto tutte le parti di ricambio.

**Validità e requisiti dei prodotti**

Possono fruire dell'assistenza prevista dal contratto soltanto i prodotti che si trovano in normali condizioni operative. La PORTLAB SRL. si riserva il diritto di richiedere l'esecuzione delle più opportune operazioni di manutenzione per riportare i prodotti elencati nell'offerta di contratto alle normali condizioni operative prima di includerli nel contratto. Tali eventuali operazioni saranno fatturate secondo le tariffe in vigore al momento della prestazione.

I prodotti potranno essere inseriti nel contratto anche senza una visita preventiva.

Il contratto potrà essere esteso ad eventuali prodotti nuovi, la cui garanzia decadrà durante il periodo di validità dello stesso, con conseguente aumento del canone secondo i prezzi vigenti per i prodotti in questione; tale estensione verrà applicata a completa discrezione di PORTLAB SRL. che si farà obbligo d'avvertire l'Utente, segnalando al medesimo il conseguente aumento del canone.

**Forniture dei servizi e periodo di disponibilità**

PORTLAB SRL. s'impegna a fornire i servizi previsti dal contratto durante il normale orario di ciascuna giornata lavorativa (9.00-13.00 e 14.00-18.00) con l'esclusione del sabato e delle festività.

**Validità e risoluzione del contratto**

- Il contratto avrà validità nel periodo specificato nell'offerta e potrà essere successivamente rinnovato secondo le modalità dei canoni di assistenza.
- Il contratto potrà essere disdetto in qualsiasi momento da PORTLAB SRL. con lettera raccomandata r.r. e la disdetta avrà effetto decorsi 60 giorni dall'invio all'Utente della relativa comunicazione.
- In caso d'inadempimento delle obbligazioni assunte dall'Utente, che si protragga per più di 30 (trenta) giorni dall'invio alla parte inadempiente di contestazione scritta tramite raccomandata r.r., PORTLAB SRL avrà la facoltà di risolvere il contratto con effetto immediato, dopo apposita comunicazione da inviarsi tramite lettera raccomandata r.r.

**Cedibilità del contratto**

L'Utente non potrà trasferire a terzi, in tutto o in parte, il contratto se non a seguito di preventiva autorizzazione scritta da parte di PORTLAB SRL.

**Comunicazioni e disposizioni generali**

- Qualsiasi comunicazione tra l'Utente e PORTLAB SRL, così come pure i pagamenti a PORTLAB SRL., dovranno essere inviati alle rispettive sedi come indicato sull'offerta, salvo le eventuali variazioni che saranno comunicate per lettera.
- Nessuna modifica o deroga alle presenti condizioni avrà efficacia se non risulti per iscritto ed esplicitamente approvata da entrambe le parti. S'intende che il contratto annulla e sostituisce qualsiasi diversa pattuizione.
- Nel caso di controversia di qualsiasi natura relativa al contratto, la competenza spetterà esclusivamente al Foro di Sulmona.

**Mancato pagamento**

L'Utente prende atto che, in caso di mancato pagamento dei canoni o dei ricambi impiegati, PORTLAB SRL si riserva il diritto di sospendere i servizi e di addebitare gli interessi di mora ad un tasso pari all'1,60% per ogni mese (o frazione di esso) di ritardo.

**Condizioni di pagamento**

Il canone d'assistenza, al netto dell'I.V.A., come specificato nell'offerta, s'intende fisso e invariabile per ciascun periodo di validità del contratto.

- Al termine di ogni periodo di validità del contratto, PORTLAB SRL. si riserverà la facoltà di variare il canone, nonché i tempi e le modalità della relativa fatturazione.
- Le suddette variazioni saranno comunicate all'Utente con un anticipo di 60 (sessanta) giorni rispetto all'entrata in vigore delle nuove tariffe.
- L'importo del canone, specificato nell'offerta, non comprende tasse, imposte e diritti di registrazione che rimangono a totale carico dell'Utente.
- Il canone del contratto sarà corrisposto secondo le modalità indicate nell'offerta.

- Se non diversamente concordato, il materiale non incluso nel contratto sarà addebitato ai prezzi di listino in vigore al momento della sostituzione e fatturato separatamente alle stesse condizioni di pagamento del canone.

#### **Esclusioni**

Il contratto non comprende:

- Cambiamenti o modifiche strumentali che comportino un diverso utilizzo dei prodotti. Eventuali richieste o modifiche dovranno essere regolate separatamente con un nuovo contratto.
- Il trasferimento dei prodotti in luogo diverso da quello dell'originaria installazione. Qualora si rendesse necessaria una re-installazione da parte di PORTLAB SRL., l'intervento sarà fatturato secondo le tariffe in vigore all'atto della prestazione.
- Previo accordo con PORTLAB SRL, l'Utente potrà reinstallare i prodotti in un luogo diverso dall'originale ma, il godimento dei servizi previsti dal contratto, sarà subordinato ad una visita di un tecnico PORTLAB SRL., che verrà fatturata alle tariffe in vigore in quel momento.
- Gli interventi per guasti dovuti a negligenza o ad uso non appropriato dei prodotti, o uso di reagenti non forniti e/o non approvati da PORTLAB SRL, ad errori dell'operatore, a problemi d'alimentazione elettrica o similare, a calamità naturali, furti, atti di terrorismo, scioperi, danni a seguito di trasporto curato dall'Utente, a cause diverse dall'uso ordinario, ecc.
- L'assicurazione.
- La spicciola manutenzione periodica, come previsto dal manuale di istruzioni fornito dalla Casa Produttrice per la pulizia e le regolazioni, sono prettamente a cura dell'utilizzatore.
- Parti di consumo.
- Ogni tipo di stampante

Il godimento dei servizi previsti verrà a cessare a seguito di:

- Interventi tecnici non autorizzati da PORTLAB SRL
- Guasti causati da decadimento delle condizioni ambientali del luogo d'installazione dei prodotti e non più rispondenti alle specifiche tecniche.

I servizi eventualmente forniti da PORTLAB SRL., per rimediare a guasti o ad inconvenienti a seguito degli eventi sopraccitati, saranno fatturati alle tariffe in vigore al momento della prestazione.

#### **Obblighi dell'Utente**

L'Utente s'impegna a mettere a disposizione dei tecnici PORTLAB SRL. i prodotti per tutto il tempo necessario agli interventi dovuti, siano essi di manutenzione conservativa che correttiva, autorizzando e facilitando l'accesso, di detti tecnici, ai locali dove sono installati i prodotti.

L'Utente inoltre s'impegna:

- A mantenere le condizioni ambientali del luogo d'installazione dei prodotti, secondo le specifiche tecniche.
- A non effettuare, nè direttamente nè indirettamente, alcuna attività di riparazione dei prodotti, senza il preventivo consenso di PORTLAB SRL la quale non sarà responsabile, nei confronti dell'Utente, dei danni diretti o indiretti causati da interventi non autorizzati.
- Ad eseguire le operazioni periodiche di pulizia e manutenzione precisate nel manuale di istruzioni fornito con la strumentazione.
- A dotarsi, se richiesto, dei reagenti necessari per l'esecuzione dei cicli di prova e/o misura da effettuarsi prima e durante gli interventi di manutenzione preventiva e/o correttiva.
- Sarà cura esclusiva dell'Utente assumere autonomamente tutte le misure inerenti la salvaguardia della sicurezza, dell'integrità e della riservatezza dei propri dati, in particolare per:
- La duplicazione, conservazione ed il recupero dei dati in caso di guasti e/o errori.

- La riattivazione delle apparecchiature con eventuale ripristino operativo dei *softwares* a seguito di interruzioni impreviste (caduta di tensione, guasti, errori operativi, ecc.).

La violazione degli obblighi di cui sopra, conferirà a PORTLAB SRL. il diritto di risoluzione del contratto.

#### **Responsabilità di PORTLAB SRL**

- Salvi i limiti di legge, PORTLAB SRL. sarà responsabile solo dei danni diretti imputabili a propria colpa grave; le parti escludono fin d'ora la responsabilità di PORTLAB S.r.l. in merito a danni consequenziali quali, a titolo esemplificativo e non limitativo, il mancato uso dei prodotti, il mancato guadagno comunque derivante all'Utente, anche se come conseguenza di danni diretti imputabili alla stessa PORTLAB S.r.l. e/o riferibili a ritardi nell'esecuzione degli interventi d'assistenza tecnica.
- E' comunque da escludere ogni responsabilità di PORTLAB SRL per i danni e/o perdite denunciati dall'Utente ed imputabili a cause di forza maggiore o a fatti al di fuori di una ragionevole possibilità di controllo da parte di PORTLAB SRL
- Per i prodotti non di produzione PORTLAB SRL., ove PORTLAB SRL. si pone come rivenditore, l'assistenza e la fornitura di parti di ricambio saranno subordinate alla disponibilità delle parti stesse presso la casa produttrice.

#### **Garanzia**

In caso di risoluzione o mancato rinnovo del contratto, i materiali forniti da PORTLAB SRL, in base ai termini dello stesso, sono garantiti per un periodo di 60 (sessanta) giorni dalla consegna o sostituzione. Gli interventi tecnici successivi alla scadenza del contratto verranno fatturati alla tariffe in vigore con la sola esclusione del materiale che godrà della suddetta garanzia.