



# Fiorenzi Marine Group

Campi da compilare a cura del richiedente:

Spett.le<sub>(nome ditta)</sub> \_\_\_\_\_  
indirizzo \_\_\_\_\_  
telefono \_\_\_\_\_

## Oggetto : Proposta di contratto di assistenza tecnica per macchina da taglio

Gentile cliente,

allo scopo di migliorare ulteriormente il nostro servizio di assistenza e di mantenere sempre adeguata l'efficienza delle prestazioni della nostra macchina da taglio abbiamo deciso di creare un servizio specializzato, dedicando una risorsa allo specifico compito di assistenza tecnica.

Uno dei vantaggi della nostra macchina è il sistema di auto-diagnosi, che in caso di guasti evita quasi sempre al cliente l'onere dei costi di intervento dei nostri tecnici in loco per l'individuazione dell'avaria. Tenendo dunque ben chiaro l'obiettivo di contenere al massimo i costi, abbiamo studiato un'offerta "**Basic**". Questo servizio permette ai clienti di ricevere in tempi immediati chiarimenti e soluzioni di problemi, ove questi siano risolvibili telefonicamente.

Se la soluzione del problema richiede l'invio di un ricambio, siamo in grado di inviarlo entro le 24 successive alla chiamata (vedi elenco e listino allegato).

Abbiamo poi avuto modo di constatare che molti interventi in loco dei nostri tecnici si sarebbero potuti evitare se il cliente avesse avuto preventivamente a disposizione i ricambi principali della macchina. In caso di disponibilità presso il cliente dei ricambi, infatti, l'assistenza telefonica dei nostri tecnici può risultare più efficace e risolutiva, permettendo al cliente di procedere direttamente evitando i costi di un nostro intervento in loco. Abbiamo quindi messo a punto una seconda offerta, denominata "**Basic + KIT**". Tale offerta comprende, oltre all'assistenza dell'offerta "Basic", l'acquisto (ad un prezzo scontato) da parte del cliente di un KIT comprendente i principali ricambi.

In allegato inviamo dunque copia di entrambe le soluzioni contrattuali. Vi preghiamo di sottoscrivere la proposta che ritenete più consona alle vostre esigenze e di rispedirci il contratto da voi timbrato e firmato per accettazione.

Con il contratto inviamo i listini al momento vigenti sia per gli interventi in loco dei nostri tecnici sia per i ricambi della macchina.

Ringraziando per l'attenzione inviamo cordiali saluti.

DATA \_\_\_\_\_

ANALYTICAL METHODS ITALIA sas



# Fiorenzi Marine Group

campi da compilare a cura del richiedente:

Spett.le<sub>(nome ditta)</sub> \_\_\_\_\_  
indirizzo \_\_\_\_\_  
telefono \_\_\_\_\_

## **CONTRATTO DI ASSISTENZA TECNICA PER MACCHINA DA TAGLIO**

### ***Contratto Basic***

**canone annuale di assistenza € 400,00 + iva, semestrale € 200,00 + iva, trimestrale € 100,00 + iva.**

Che cosa comprende :

- una assistenza telefonica non oltre le 4 ore dalla chiamata,
- guida alla individuazione del componente difettoso via telefono o anche con sistema multimediale (videocomunicazione).
- la spedizione di ricambi vitali per il funzionamento entro 24-48 ore a seconda dell'orario di chiamata.
- la spedizione di ricambi non vitali entro 7 giorni lavorativi.
- Sconto del 10% su tutti i ricambi.

In caso di richiesta dell'intervento del nostro tecnico presso la sede del cliente vale il listino prezzi vigente al momento della richiesta.

Per il solo primo anno il contratto decorrerà dalla data di pagamento canone fino alla fine dell'anno medesimo (quindi anche per parziale di anno, trimestrale, semestrale, ecc), successivamente si rinnoverà tacitamente di anno in anno salvo disdetta ambo le parti da inviare almeno 1 mese prima della scadenza, la decorrenza sarà quindi dall'1-1 al 31-12, con fatturazione ad inizio anno, pagamento rimessa diretta 30gg. Il non pagamento del canone annuale determinerà la sospensione del servizio.

Numana, .....

ANALYTICAL METHODS ITALIA sas

TIMBRO E FIRMA RICHIEDENTE

---



# Fiorenzi Marine Group

campi da compilare a cura del richiedente:

Spett.le<sub>(nome ditta)</sub> \_\_\_\_\_

indirizzo \_\_\_\_\_

telefono \_\_\_\_\_

## **CONTRATTO DI ASSISTENZA TECNICA PER MACCHINA DA TAGLIO**

### ***Contratto Basic + kit ricambi***

**canone annuale di assistenza € 400,00 + iva, semestrale € 200,00 + iva, trimestrale € 100 + iva più kit ricambi:**

- **kit ricambi cutter € 1.400,00 + iva**
- **kit ricambi plotter € 690,00 + iva**

Che cosa comprende l'assistenza :

- una assistenza telefonica non oltre le 4 ore dalla chiamata;
- guida alla individuazione e sostituzione del componente difettoso via telefono o anche con sistema multimediale (videocomunicazione);
- la spedizione di ricambi non vitali entro 7 giorni lavorativi.
- Sconto del 10% su tutti i ricambi acquistati al di fuori del kit.

Il kit ricambi comprende le parti essenziali al funzionamento continuo:

- tutte le schede di potenza dei motori (3 per i cutter e 2 per i plotter);
- un serial controller;
- una scheda relay;
- 3 microinterruttori per finecorsa;
- multimetro per effettuare semplici misure sulla parte elettrica ed elettronica.
- Set chiavi a brugola misure in pollici

Le spese di spedizione sono a carico del cliente.

In caso di richiesta dell'intervento del nostro tecnico presso la sede del cliente vale il listino prezzi vigente al momento della richiesta.

Per il solo primo anno il contratto decorrerà dalla data di pagamento canone fino alla fine dell'anno medesimo (quindi anche per parziale di anno, trimestrale, semestrale, ecc), successivamente si rinnoverà tacitamente di anno in anno salvo disdetta ambo le parti da inviare almeno 1 mese prima della scadenza, la decorrenza sarà quindi dal 1-1 al 31-12, con fatturazione ad inizio anno, pagamento rimessa diretta 30gg. Il non pagamento del canone annuale determinerà la sospensione del servizio.

Numana, .....

ANALYTICAL METHODS ITALIA sas

TIMBRO E FIRMA RICHIEDENTE

---



---

## LISTINO PARTI DI RICAMBIO MACCHINA DA TAGLIO 2007 <sup>(1)</sup>

Tutti i prezzi indicati sono iva esclusa

Ai clienti con contratto di assistenza è riservato uno sconto 10% sui prezzi sotto indicati

### PLOTTER

- serial controller plotter	€	289,00
- scheda motore X o Y per plotter	€	536,00
- relay per solenoide	€	10,00
- 3 microinterruttori fine corsa	€	15,00
- multimetro digitale	€	10,00
- set chiavi a brugola in pollici	€	10,00

### CUTTER

- serial controller cutter	€	450,00
- scheda motore X per cutter	€	673,00
- scheda motore Y per cutter	€	428,00
- scheda motore Z per cutter	€	122,00
- scheda relay completa morsetti a vite	€	63,00
- cinghie dentate (mot X e mot Z)	€	8,00
- 3 microinterruttori finecorsa	€	15,00
- multimetro digitale	€	10,00
- set chiavi a brugola in pollici	€	10,00

### RICAMBI VARI

- cavi speciali alta flessibilità

(consigliata la sostituzione completa dopo 2 anni di lavoro )

cavo motore X e Y	€	1,60 / metro
cavo motore Z	€	2,60 / metro
cavo segnale 8 fili (plotter e cutter)	€	3,64 / metro

parti non vitali soggette a deterioramento graduale

- Pulegge dentate cutter in Nylon	€	90,00
(consigliata la sostituzione tramite intervento di 2 nostri tecnici in 3 ore)		
- Cinghie dentate sulle rotaie	€	8,50 euro/ metro
- Elettrovalvola pneumatica	€	65,00
- Bottone di STOP	€	35,00

Le spese di spedizione di tutte le parti di ricambio sono a carico del cliente.



# Fiorenzi Marine Group

---

## **CHIAVE HARDWARE (DONGLE)**

- Sostituzione dongle parallelo Windows con dongle USB Windows € 277,00 + iva

### **Attenzione**

La chiave hardware ricevuta dal cliente (dongle) è un dispositivo elettronico che permette l'utilizzo dei programmi forniti connettendola ad un computer su cui i programmi sono installati. La chiave hardware protegge il copyright dei programmi e ne costituisce pertanto, a tutti gli effetti di legge, la licenza d'uso.

Alla eventuale perdita della chiave hardware consegue la immediata risoluzione della licenza d'uso con obbligo per il cliente di riacquisto ex novo.

In caso di comprovato danneggiamento fortuito della chiave hardware, la stessa potrà essere sostituita con addebito al cliente del suo solo costo materiale.

## **AGGIORNAMENTI SOFTWARE**

La cadenza degli aggiornamenti software e i relativi costi sono rimessi all'insindacabile decisione del nostro programmatore.

## **LISTINO INTERVENTO TECNICO PRESSO LA SEDE DEL CLIENTE**

Tutti i prezzi sono iva esclusa

### **L'assistenza tecnica va prenotata con almeno 3 giorni di anticipo.**

costo di viaggio inclusivo del tempo di viaggio : € 1,35 / Km (vedi nota 2)

costo orario intervento presso il cliente : € 80,00 / ora per tecnico intervenuto

minimo fatturabile ore intervento : 3 ore per tecnico intervenuto

eventuale pernottamento : al costo (vedi nota 3)

### **Intervento urgente:**

€ 200,00 oltre al costo standard.

se richiesto entro le ore 10:00 del mattino, è garantito entro il giorno lavorativo successivo;

se richiesto dopo le ore 10:00, è garantito entro il secondo giorno lavorativo successivo.

In caso di interventi all'estero va pagato anche il costo del biglietto aereo verso l'aeroporto più vicino alla sede del cliente oltre al costo del trasporto dall'aeroporto alla sede del cliente (quest'ultimo va comunque garantito da parte del cliente).

### **Note**

(1) il presente listino si intende valido per tutto il 2007

(2) intesa come distanza in km. dal casello autostradale di Ancona Sud fino alla porta del cliente.

(3) se il totale di ore di viaggio di andata e ritorno più l'intervento del tecnico supera le 12 ore FMG ha la facoltà di addebitare il pernottamento al costo.

Numana, .....

ANALYTICAL METHODS ITALIA sas

*Pag 2 di 2*