

Strumenti di prima qualità hanno bisogno di un'assistenza di prima qualità.

Per garantire il perfetto funzionamento del vostro strumento, ridurre al minimo i tempi di fermo e fare in modo che i costi di manutenzione siano sempre chiari, il nostro contratto di assistenza ZEISS Protect advanced vi offre un servizio di manutenzione preventiva del vostro strumento e la copertura dei costi di lavoro e di viaggio in caso di riparazione.

Approfittate di tutti i vantaggi offerti:

- **Prestazioni del sistema e disponibilità degli strumenti ottimizzate**
I nostri esperti del reparto assistenza forniscono un servizio di manutenzione regolare del vostro strumento. Eventuali guasti o parametri anomali relativi alle prestazioni vengono individuati tempestivamente, permettendo di risolverli prima che possano compromettere i risultati del vostro lavoro. In questo modo si evitano con efficacia i tempi di fermo non programmati.
- **Sicurezza e comfort**
Dal vostro strumento vi aspettate di ricevere risultati di cui potete fidarvi. Una manutenzione regolare permette di mantenere inalterati l'efficienza e il valore del vostro strumento. In qualità di clienti Protect advanced, le vostre richieste saranno sempre gestite in modo prioritario. Se il vostro lavoro non può aspettare, perché dovete farlo voi?
- **Controllo dei costi ottimizzato**
Tutti i tempi di lavoro e di viaggio sono inclusi nel contratto di assistenza Protect advanced. Inoltre, vi offriamo i ricambi originali ZEISS necessari per le attività di manutenzione a condizioni particolari.



Servizi compresi nel contratto di assistenza Protect advanced:

- ☑ **Manutenzione preventiva del vostro strumento in base al programma di manutenzione**
- ☑ **Copertura di tutti i costi di lavoro e di viaggio**
- ☑ **Sconto del 20% sui ricambi**
- ☑ **Supporto telefonico**
- ☑ **Gestione prioritaria delle richieste di assistenza**
- ☑ **Aggiornamenti dei software (risoluzione di errori e miglioramento delle prestazioni)**
- ☑ **Controllo della sicurezza dello strumento in base alle disposizioni tecniche**
- ☑ **The ZEISS Portal for Microscopy: portal.zeiss.com**
- ☑ **ZEISS Predictive Service**

* Il nostro numero di assistenza telefonica è disponibile dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 12:00 e dalle 13:00 alle 17:00, esclusi i giorni festivi ufficiali. Accordi diversi dovranno essere definiti separatamente.

* Gli strumenti e i componenti sui quali viene fornita assistenza in base al contratto di assistenza Protect advanced sono riportati nella nostra offerta separata.

I seguenti servizi non sono compresi e saranno conteggiati a parte:

- Interventi di riparazione o manutenzione che si rendono necessari a seguito di utilizzo errato, uso improprio o negligenza
- Componenti sostitutivi o di ricambio ZEISS originali
- Materiali di consumo, come lampadine, olio per immersione, filtri, fusibili, ecc. saranno inseriti separatamente in fattura.
- Aggiornamenti software (per nuove funzionalità)
- Manutenzione di strumenti e componenti non inseriti nell'offerta, anche se sono stati forniti insieme allo strumento.
- Installazione e configurazione di applicazioni software
- Ricerca del guasto in caso di problemi di compatibilità e di collegamento alla rete del cliente, impostazioni della rete diverse dall'indirizzo IP dello strumento
- Salvataggio dei dati (migrazione) e ripristino dei dati sono a carico del cliente
- Stampanti di ogni tipo, accessori del PC, tavolo frigo Peltier, attrezzatura per criotecnica, sputter coater, dispositivo di essiccazione al punto critico, sistemi EDX incl. rivelatore e accessori, sistemi WDX incl. rivelatore e accessori e tutti gli articoli di terzi non menzionati che non costituiscono parte integrante dello strumento principale.

Obbligo di collaborazione del cliente:

- Il cliente nomina un referente autorizzato a prendere decisioni per ZEISS.
- Il cliente si impegna a garantire gratuitamente e nei tempi previsti l'accesso a tutti i dati, le informazioni e le attrezzature (ad es. documenti, locali, attrezzature, software, cablaggi dati), di cui ZEISS ha bisogno per fornire i propri servizi.
- Nel caso i servizi vengano forniti nei locali del cliente, quest'ultimo si impegna affinché i collaboratori di ZEISS abbiano libero accesso alle strutture durante lo svolgimento dei lavori, a prendere le dovute precauzioni per tutelare la salute e la sicurezza dei collaboratori e, in particolare, a rispettare le prescrizioni in materia di tutela dei dipendenti.
- Nel caso fosse necessario ripristinare il sistema operativo, il cliente si impegna a mettere a disposizione i supporti e le licenze in suo possesso.



Si applicano le condizioni generali di contratto e di consegna. I servizi e le regolazioni sono soggetti alle specifiche interne di ZEISS. Si applicano le attuali condizioni generali di contratto e le descrizioni dei servizi riportate su zeiss.ch.