

### 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 avere sempre sotto controllo i costi di manutenzione, il nostro contratto di assistenza ZEISS Protect premium vi offre un servizio di manutenzione preventiva del vostro strumento e una garanzia completa 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 e risolti tempestivamente, 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**  
Nel caso si dovessero verificare comunque dei problemi tecnici, vi basterà effettuare una chiamata per ricevere un supporto rapido e competente in modo semplice e comodo. Le montagne di scartoffie e gli ingenti costi amministrativi appartengono al passato. In qualità di clienti Protect premium, le vostre richieste saranno sempre gestite in modo prioritario. Se il vostro lavoro non può aspettare, perché dovete farlo voi?
- **Costi di assistenza fissi**  
Tutti i tempi di lavoro e di viaggio necessari, così come i nostri ricambi originali ZEISS, sono inclusi nel contratto di assistenza Protect premium. In questo modo saprete in anticipo qual è il budget da destinare alla manutenzione e potrete pianificarlo.



### Servizi compresi nel contratto di assistenza Protect premium:

- ☑ **Manutenzione preventiva del vostro strumento in base al programma di manutenzione**
- ☑ **Copertura di tutti i costi di lavoro e di viaggio**
- ☑ **Costo dei componenti sostitutivi e di ricambio ZEISS originali**
- ☑ **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](https://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 premium 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
- 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](http://zeiss.ch).