



## Contratto Assistenza da remoto ON-Line (Rel.08)

N. 983/2026

## Assistenza Telefonica e tramite accesso VPN

Data: 18/09/2025

Il presente contratto stipulato tra la Società TEOM S.r.l. e

**CLIENTE** : COMUNE DI GIAVENO  
**INDIRIZZO** : VIA FRANCESCO MARCHINI, 1  
**CITTÀ** : 10094 GIAVENO (TO)  
**TELEFONO** : 011 - 932.64.21  
**E-MAIL** : camelialoretta@giaveno.it  
**REFERENTE** : ALLA CORTESE ATTENZIONE DEL RESPONSABILE  
**INSTALLAZIONE PRESSO** : VOSTRA SEDE  
**CODICE SISTEMA** : S-JO413J  
**DATA VALIDITÀ CONTRATTO** : 01 Gennaio 2026 ÷ 31 Dicembre 2026 (12 Mesi)

Il Cliente accetta la Proposta di Assistenza così formulata:

La TEOM S.r.l. si impegna a fornire al Cliente alle norme, condizioni contrattuali (vedere retro), e canoni infra descritti il Servizio di Assistenza On-Line delle apparecchiature di fornitura TEOM.

**COSTO TOTALE PERIODO 12 MESI EURO 450,00 + I.V.A. (Euro Quattrocentocinquanta/00 + I.V.A.)**

Firma e timbro TEOM S.r.l.  
(Giorgio BASSO – il Legale Rappresentante)

**COMUNE DI GIAVENO**  
Timbro e firma leggibile del Responsabile (per accettazione)

Il Cliente dichiara inoltre di avere preso piena conoscenza e di approvare specificatamente ai sensi e per gli effetti dell'Art.1341 e 1342 del Codice Civile le seguenti clausole di cui alle condizioni contrattuali indicate alla Pag. 2 di 2 di seguito indicate Articoli: 1) Durata; 2) Risoluzione e Recesso; 3) Pagamenti; 4) Interventi Fuori Garanzia; 5) Oneri; 6) Canoni; 7) Responsabilità; 8) Cessione del Contratto; 9) Foro competente.10) Accettazione del Contratto.

**COMUNE DI GIAVENO**  
Timbro e firma leggibile del Responsabile (per accettazione)

## CONTRATTO DI ASSISTENZA DA REMOTO ON-LINE

### MODALITA' DI ASSISTENZA

PER RICHIEDERE ASSISTENZA E' NECESSARIO ACCEDERE ALLA PAGINA WEB: <http://teom.it/supporto/>  
INSERENDO IL CODICE SISTEMA (UNIVOCO PER OGNI IMPIANTO ELIMINACODE), E COMPILENDI TUTTI I CAMPI RICHIESTI. IL SERVIZIO ASSISTENZA TEOM PROVVEDERÀ A CONTATTARVI TRAMITE I RECAPITI INDICATI APPENA ACQUISITA LA SEGNALAZIONE ATTRAVERSO IL GESTIONALE AZIENDALE.  
VERRÀ FORNITA UNA PRIMA ASSISTENZA TELEFONICA E DA REMOTO PER RISOLVERE IL PROBLEMA.  
EVENTUALI ASSISTENZE ON-SITE SONO REGOLATE DA CONTRATTO MINI-RISK O SU INTERVENTO FUORI GARANZIA (**PER LE CONDIZIONI FARE RIFERIMENTO ALLE RELATIVE PROPOSTE**).

### 1) DURATA

Il Servizio di Assistenza avrà la durata indicata nella prima pagina del presente Contratto (tale servizio non è garantito con gli stessi tempi d'intervento durante il periodo di Agosto, nei giorni pre-festivi e sono esclusi i giorni Festivi). Il contratto non si intende tacitamente rinnovato di anno in anno. La scadenza è quella riportata nel Contratto.

### 2) RISOLUZIONE E RECESSO

È prevista la facoltà di recesso anticipato dal presente contratto, previa comunicazione scritta da inviarsi con raccomandata RR o PEC, che comporterà la risoluzione del contratto a far data dal primo giorno del mese successivo.  
L'esercizio della predetta facoltà di recesso da parte del Cliente non esime lo stesso dal pagamento del corrispettivo dovuto sino alla scadenza del Contratto.

### 3) PAGAMENTI

La TEOM S.r.l. emetterà fattura anticipata del canone in unica soluzione, e, il relativo pagamento sarà effettuato dal Cliente a 30 giorni dalla data di ricevimento della fattura, in caso di ritardo di pagamento, saranno applicati gli interessi come [D. Lgs. 231/02 del 09 Ottobre 2002](#), e, verrà sospesa l'assistenza tecnica, fino al saldo delle suddette.

Gli Interventi Fuori Garanzia / extra orario e festivi "eseguiti in seguito al ricevimento ordine scritto", saranno fatturati al Cliente, entro la fine del mese relativo alla data dell'Intervento (alla Fattura verrà allegata copia del Modulo di Intervento).

Le tariffe applicate durante il normale orario di lavoro, o al di fuori del normale orario di lavoro o nei giorni festivi, sono riportate nel documento allegato "Intervento Fuori Garanzia". Qualora si rendesse necessaria una "Revisione delle condizioni/applicazione di condizioni speciali" la TEOM S.r.l. provvederà a sottoporre regolare preventivo che, se accettato dal Cliente verrà fatturata a parte.

In caso di insolvenza verrà sospeso il Servizio di Assistenza (lo stesso verrà ripristinato al ricevimento del pagamento).

### 4) INTERVENTI FUORI GARANZIA

Gli interventi richiesti dal Cliente on-site, o da remoto negli orari extra lavorativi/festivi, per i casi di emergenza, verranno eseguiti "Fuori Garanzia" e fatturati a parte, con l'applicazione delle relative condizioni e dei seguenti costi:

Diritto fisso di chiamata: Euro 200,00 + IVA - Tariffa oraria: Euro 70,00 + IVA - Spese viaggio: Euro 0,80/km + IVA

Si segnala che le apparecchiature dovranno essere disponibili ai Tecnici della TEOM S.r.l. nella ubicazione indicata nella prima pagina della presente Proposta.

Qualsiasi spostamento delle stesse dovrà essere tempestivamente segnalato.

Nel caso di mancata disponibilità delle apparecchiature, o sistema funzionante all'arrivo del nostro Tecnico, verrà comunque fatturato il costo dell'Intervento, salvo richieste diverse da parte del Cliente.

### 5) ONERI

Qualsiasi onere, imposta, tassa o contributo comunque denominato, derivante dalla presente fornitura (commisurato al totale di tutti i canoni di Assistenza), che venga a gravare sulla TEOM S.r.l. sarà a carico del Cliente, e, l'importo corrispondente verrà aggiunto a quello dei canoni stessi.

### 6) CANONI

I canoni sono comprensivi delle eventuali spese telefoniche sostenute dalla TEOM S.r.l. a meno che non sia diversamente stabilito nella presente.

Gli incrementi al canone verranno contrattati in sede di rinnovo. In presenza di modifiche/integrazioni del sistema che intervengano nel corso dell'anno di riferimento, si procederà a definire la variazione del canone con contrattazione separata.

### 7) RESPONSABILITÀ

La TEOM S.r.l. declina ogni responsabilità in ordine all'osservanza degli obblighi ad essa derivanti dal presente contratto, nei casi in cui le prestazioni di assistenza tecnica da parte della TEOM S.r.l. diventino temporaneamente o definitivamente impossibili per cause ad essa non imputabili, di forza maggiore (scioperi, occupazioni etc.).

### 8) CESSIONE DEL CONTRATTO

Il presente contratto non è cedibile a terzi senza il consenso scritto della TEOM S.r.l.

### 9) FORO COMPETENTE

Per qualsiasi controversia derivante dall'interpretazione del presente contratto, sarà esclusivamente competente il Foro di Torino.

### 10) ACCETTAZIONE DEL CONTRATTO

Il presente contratto e la relativa Accettazione da parte del Cliente annullano e sostituiscono qualsiasi precedente Contratto di Assistenza stipulato tra il Cliente e la TEOM S.r.l. relativamente alle apparecchiature elencate nella prima pagina della presente. Essa costituisce la integrale manifestazione di tutti gli accordi scritti o verbali intervenuti tra il Cliente e la TEOM S.r.l. per l'Assistenza DA REMOTO delle apparecchiature di cui trattasi. Le condizioni, pattuizioni e i termini della presente prevranno su qualsiasi condizione, pattuizione o termine difformi eventualmente contenuti in qualunque offerta pervenuta al Cliente od ordinazione sottoposta dal Cliente in merito all'Assistenza DA REMOTO delle stesse apparecchiature.