

Dear Customer,

In order to manage your On-Site Support Request, please, fill out the following form and send it to:

[support@phase.eu](mailto:support@phase.eu)  
[customercare@phase.eu](mailto:customercare@phase.eu)

Gentile Cliente,

al fine di poter procedere con la Vostra richiesta di Intervento On-Site, è necessario compilare il modulo seguente ed inviarlo ai seguenti indirizzi e-mail:

[support@phase.eu](mailto:support@phase.eu)  
[customercare@phase.eu](mailto:customercare@phase.eu)

### ON-SITE SUPPORT REQUEST FORM MODULO RICHIESTA INTERVENTO ON-SITE

Company name \_\_\_\_\_  
Ragione sociale \_\_\_\_\_

Support type requested                      Standard                      Under warranty                      First start-up  
Tipo intervento richiesto                      In garanzia                      Primo avviamento

#### SUPPORT SITE Luogo dell'intervento

Company name \_\_\_\_\_  
Ragione sociale \_\_\_\_\_

Address \_\_\_\_\_  
Indirizzo \_\_\_\_\_

Postcode                      City                      \_\_\_\_\_  
Cap                      Città                      \_\_\_\_\_

Region                      Country                      \_\_\_\_\_  
Provincia                      Paese                      \_\_\_\_\_

Phone                      VAT number                      \_\_\_\_\_  
Telefono                      P.IVA                      \_\_\_\_\_

#### INVOICING ADDRESS Indirizzo di fatturazione

Company name \_\_\_\_\_  
Ragione sociale \_\_\_\_\_

Address \_\_\_\_\_  
Indirizzo \_\_\_\_\_

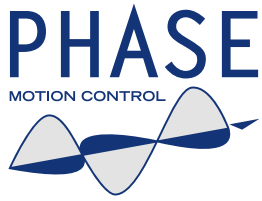
Postcode                      City                      \_\_\_\_\_  
Cap                      Città                      \_\_\_\_\_

Region                      Country                      \_\_\_\_\_  
Provincia                      Paese                      \_\_\_\_\_

Phone                      VAT number                      \_\_\_\_\_  
Telefono                      P.IVA                      \_\_\_\_\_

MPI67\_REV2 del 29/03/2019





**FAULT REPORTED**  
Anomalia segnalata

Phase Motion Control S.p.A.  
Uffici • Headquarters  
Via Luigi Cibrario 4,  
16154 Genova, Italy  
Logistica • Warehouse  
Via Pionieri ed Aviatori d'Italia 4,  
16154 Genova, Italy  
Sede Legale • Legal address  
Via Luigi Cibrario 4,  
16154 Genova, Italy

Telefono • Phone  
+39 (010) 835161

info@phase.eu  
www.phase.eu

**SYSTEM FEATURES**

Caratteristiche del sistema

Product code \_\_\_\_\_ S/N \_\_\_\_\_ Software release \_\_\_\_\_  
Codice prodotto \_\_\_\_\_ Revisione software \_\_\_\_\_

Contact person \_\_\_\_\_ Sig./Mr. \_\_\_\_\_ Sig.ra/Mrs./Ms. \_\_\_\_\_  
Persona di riferimento

First name \_\_\_\_\_ Last name \_\_\_\_\_  
Nome \_\_\_\_\_ Cognome \_\_\_\_\_

Company function \_\_\_\_\_ Phone \_\_\_\_\_  
Funzione aziendale \_\_\_\_\_ Telefono \_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_

**NOTE**  
Note

Date \_\_\_\_\_  
Data \_\_\_\_\_

Sign \_\_\_\_\_  
Firma \_\_\_\_\_

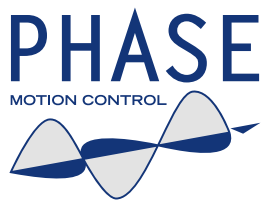
MPI67\_REV2 del 29/03/2019



Cap Soc. Euro 5.000.0000  
C.F./P.IVA IT03425740101  
Iscr. Reg. Imprese di Genova  
R.E.A. GE - 343807  
administration@pec.phase.eu

I Vosri dati personali di cui al presente modulo saranno trattati da Phase Motion Control S.p.A., quale titolare del trattamento, esclusivamente per l'espletamento di tutte le attività inerenti e strumentali alla stipula e successiva gestione del rapporto contrattuale e potranno essere comunicati a studi professionali e società di consulenza per l'espletamento da parte di tali soggetti dei servizi di assistenza in materia contabile, fiscale, informatica e per la gestione del contenzioso. Il trattamento dei Vosri dati personali è effettuato in base alla previsione di cui all'art. 6 lett. b - c del GDPR e saranno conservati per non oltre 10 anni dalla cessazione del rapporto contrattuale. A Voi spettano i diritti di cui agli artt. 15 - 21 del GDPR e di proporre reclamo al Garante della Privacy.

Your personal data provided in this form, will be processed by Phase Motion Control S.p.A., as data controller, exclusively for the purpose of implementing all activities related and connected to the stipulation and management of the contract; the data may also be disclosed to professional and consulting firms in order to get their professional support or n accounting, tax and information technology queries, in addition to the management of litigations. The processing of your personal data is carried out in accordance with the provisions of art. 6 letter. b - c of the GDPR. Your personal data will be kept for no more than 10 years after the termination of the contractual relationship. You have the rights as stated under Articles 15-21 GDPR and you have the right to file official claims to the Privacy Authority.



## CONDIZIONI DI INTERVENTO

Phase Motion Control si impegna a supportare i propri Clienti con un servizio di supporto On-Site il più rapido possibile, generalmente entro una settimana dalla richiesta.

Il Cliente sarà contattato dal tecnico di riferimento in via preliminare per concordare le operazioni da effettuare e l'eventuale attrezzatura e componentistica necessarie.

Eventuali richieste di compilazione di ulteriori documenti da parte del Cliente dovranno pervenire unitamente alla presente richiesta.

Al termine dell'intervento, l'operatore Phase Motion Control compilerà un modulo di intervento comprensivo di:

- relazione tecnica del sistema;
- analisi del problema;
- eventuali misure correttive consigliate.

### 1. INTERVENTO IN GARANZIA

La procedura standard di Phase Motion Control per le riparazioni in Garanzia è consultabile sul nostro sito [www.phase.eu](http://www.phase.eu), nella sezione Download/Form.

Nel caso di particolari urgenze o problematiche tecniche, Phase Motion Control potrà acconsentire ad effettuare l'intervento tecnico On-Site in Garanzia, addebitando al Cliente il 50% dei costi operatore sotto riportati.

Nel caso in cui il problema riscontrato sia attribuibile a responsabilità del Cliente e/o non sia possibile completare le attività necessarie nei tempi stabiliti per cause dipendenti dal Cliente, si applicheranno le condizioni standard sotto riportate.

### 2. INTERVENTO PER PRIMO AVVIAMENTO - PRIMA FORNITURA NUOVO CODICE TK

Phase Motion Control fornisce, su richiesta, una giornata di assistenza On-Site per la messa in servizio della prima fornitura di un prodotto della linea TK (nuovo codice).

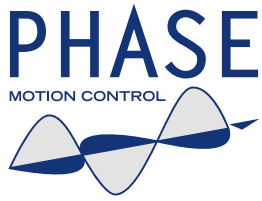
Nel caso in cui non sia possibile completare le attività necessarie nei tempi stabiliti per cause dipendenti dal cliente, si applicheranno le seguenti condizioni standard.

### 3. INTERVENTO STANDARD - LISTINO PREZZI

- Assistenza remota
  - Costo orario di assistenza: 120€/h
  - Minimo fatturabile: 2h
- Intervento su territorio nazionale (durata < 5 gg.)
  - Costo orario di intervento (giorni feriali): € 77,00/h per un importo massimo di € 880,00 /giorno.
  - Minimo fatturabile: 4h + viaggio
  - Maggiorazioni: 50% giorni prefestivi - festivi / notturno (h 18.00 - h 8.00)
  - Spese di viaggio: Costo forfettario di € 1,50 / km comprensivo del tempo dell'operatore. Se il viaggio è a carico del cliente, verrà addebitato il puro tempo dell'operatore.
  - Alloggio: addebitato al costo
- Intervento fuori dal territorio nazionale  
Medesime condizioni sopra riportate con le seguenti varianti:
  - Spese di viaggio: calcolate in base al tempo puro dell'operatore + costi sostenuti per il viaggio (biglietti aerei, autonoleggio, ecc.)
  - Minimo fatturabile: 2 giorni

MPI67\_REV2 del 29/03/2019





## SUPPORT TERMS

Phase Motion Control is committed to supporting customers with the fastest possible On-Site Support Service, usually within one week from the request.

The customer will be contacted in advance by the reference technician to plan the operations and the necessary equipment and components.

Every additional documentation required by the customer has to be sent together with the support request as soon as possible.

Phase Motion Control technician will fill out a support report once the operation will be completed.

The report will include:

- system description
- technical issue analysis
- corrective measures recommended.

### 1. ON-SITE SUPPORT UNDER WARRANTY

Phase Motion Control standard procedure for warranty repairs can be found at [www.phase.eu](http://www.phase.eu) in the Downloads/Form section.

In case of particular urgencies, Phase Motion Control could agree to perform the technical on-site support under warranty, charging the 50% of the technician's costs as listed below.

If the problem founded will be attributed to the customers, and/or the activities could not be completed in the established times for customer's causes, the standard conditions will be applied.

### 2. FIRST STARTUP SUPPORT - FIRST SUPPLY OF NEW TK CODE

In case of first supply of a TK motor, on request, Phase Motion Control provides one day of on-site assistance for the first startup.

If should not be possible to complete the necessary activities in the time established for independent causes for customer's causes, the standard conditions will be applied.

### 3. SUPPORT PRICE LIST

- Remote assistance:
  - Price/hour: 120€/h
  - Minimum duration: 2h
- Support in Italy (duration < 5 gg.)
  - Price/hour: (weekdays): € 77,00/h (max € 880,00 /day).
  - Minimum cost: 4h + travel
  - Mark-up: 50% giorni non-working days / nights (h 18.00 - h 8.00)
  - Travel cost: Forfait € 1,50 / km, including technician time.  
If travel is paid by customer, only the technician time will be charged.
  - Accommodation at the cost
- Support outside Italy:  
Same terms above reported with the following differences:
  - Travel costs: calculated based on the operator-time + costs incurred (plane tickets, car rentals..)
  - Minimum duration: 2 days

MPI67\_REV2 del 29/03/2019

