

Sede legale: Via Ruilio, 20 - 95126 Catania (CT)

Sede Operativa: Via Vincenzo Giuffrida 39 - 95128 Catania (CT)

Tel. 095-431815

E-mail: info@asnetmultimedia.it Pec: asnetmultimedia@pec.it Internet: www.asnetmultimedia.it

C.F. SPTLSS75E04C351G P.Iva 04480340878 Red. imprese CT - 298620



CONDIZIONI FORNITURA SERVIZI

A seguito dell'attivazione di una delle soluzioni in abbonamento proposte, la nostra Azienda si impegna a fornirVi un servizio di assistenza tecnica Informatica Hardware/Software, Assistenza e consulenza Telefonica, Teleassistenza (assistenza remota), presso i Vostri uffici o presso il nostro laboratorio per mantenere in efficienza e in piena funzionalità le apparecchiature Informatiche (Computer, Periferiche, Software).

Il servizio offerto è regolamentato dal presente documento per della durata di 1anno (12 mesi) dal momento della sua attivazione ed è valido per un numero d'ore corrispondenti a quelle indicate nel pacchetto da Voi scelto ed acquistato.

La modalità del conteggio delle ore di lavoro effettuate avverrà tramite la stesura di report che il nostro sistema informatico provvederà ad inviare alla email del cliente al termine di ogni intervento eseguito. Essendo questo un servizio pre-pagato di assistenza tecnica di tipo "assicurativo", nell'eventualità che il Cliente non usufruisca dell'intero pacchetto ore acquistato, le ore non utilizzate non potranno essere rimborsate.

Per l'applicazione del presente accordo ci si attenga alle clausole sotto elencate:

1. Il nostro personale si impegna ad intervenire secondo la disponibilità e comunque entro e non oltre le 24 ore successive all'apertura del ticket sulla nostra piattaforma dedicata.
2. Il tempo dell'intervento viene calcolato in base ai minuti effettivamente impiegati per la risoluzione del problema.
3. Non sarà applicato nessun diritto di chiamata.
4. Nella citazione "assistenza tecnica Hardware/Software" si intendono escluse tutte quelle pratiche non riferibili alla citazione stessa. Di seguito a titolo esemplificativo e non esaustivo: pratiche relative alla telefonia, centralini, cablaggi con opere murali, canalizzazioni, sostituzione di parti di infrastrutture già esistenti.
5. A seguito dell'apertura ticket, il cliente sarà ricontatto da un nostro tecnico, e qualora fosse possibile, il problema verrà risolto telefonicamente o in assistenza remota. In caso contrario, su valutazione del nostro tecnico, verrà indicato se procedere con l'intervento onsite presso il domicilio del cliente o richiedere, qualora fosse necessario, la consegna dell'apparecchio presso i nostri laboratori. E' disponibile, per il cliente che ne faccia richiesta, il servizio **pick-up** che prevede il ritiro dei dispositivi guasti e la loro riconsegna al domicilio del cliente al costo di € 15,00 +iva.
6. Nel caso in cui, dopo aver svolto adeguata diagnosi tecnica si accerti che per riportare l'apparecchiatura/e al suo normale esercizio occorra sostituire delle parti di ricambio, provvederemo a far pervenire al cliente dettagliato preventivo di riparazione. In caso di accettazione del suddetto, i tempi di ripristino funzionalità dell'apparecchiatura dipenderanno in maniera significativa

Sede legale: Via Ruilio, 20 - 95126 Catania (CT)

Sede Operativa: Via Vincenzo Giuffrida 39 - 95128 Catania (CT)

Tel. 095-431815

E-mail: info@asnetmultimedia.it Pec: asnetmultimedia@pec.it Internet: www.asnetmultimedia.it

C.F. SPTLSS75E04C351G P.Iva 04480340878 Red. imprese CT - 298620



ARUBA PEC S.p.A.
RIVENDITORE AUTORIZZATO
FIRMA DIGITALE - SMART CARD

software partner



Intermediazione e trasporto rifiuti speciali



dall'approvvigionamento delle parti di ricambio presso i nostri fornitori abituali. Nel caso in cui la riparazione dovesse essere economicamente svantaggiosa, il cliente verrà potrà decidere se proseguire nella riparazione o ricevere in restituzione l'apparecchiatura come "NON RIPARATA".

7. Come risulta esplicito dal presente documento, l'assistenza in abbonamento non comprende alcun tipo di fornitura relativa a materiale di ricambio o consumabile. La stessa dovrà essere concordata previa accettazione del relativo preventivo di spesa proposto.
8. Il nostro personale tecnico potrà svolgere presso il domicilio del cliente anche operazioni quali: formattazioni/reset delle apparecchiature, upgrade hardware e software, recupero dati hard disk compromessi, ripristino applicazioni software proprietarie o fornite da terzi. La convenienza di svolgere tali tipologie d'intervento presso il domicilio del cliente o piuttosto presso i nostri laboratori è rimessa esclusivamente alla valutazione del nostro personale tecnico.
9. Il cliente, in quanto proprietario dei dispositivi, è unico ed esclusivo responsabile dei dati contenuti al loro interno. E' pertanto compito esclusivo del cliente assicurarsi di aver effettuato copie di sicurezza dei dati prima di richiedere qualunque tipo d'intervento. ASNET MULTIMEDIA DI ALESSIO SPATARO non si assume nessuna responsabilità sull'eventuale perdita totale o parziale di dati ancor più derivanti da grave incuria del cliente, manomissioni, utilizzo di prodotti non certificati e non originali, mancato rispetto delle norme ambientali o danni dovuti a sbalzi di tensione e fulmini. Inoltre, anche nel caso in cui il cliente richieda espressamente ai nostri tecnici di eseguire il backup dati, per quanto precede, nessuna responsabilità potrà essere addebitata alla nostra Azienda per eventuale perdita di dati.
10. Le prestazioni di assistenza sono fornite durante gli orari settimanali stabiliti per gli interventi tecnici consultabili sul nostro sito. I nostri tecnici si riservano di intervenire su appuntamento in base alla disponibilità oraria entro 24 ore lavorative dall'apertura del ticket del Cliente. Resterà comunque la possibilità da parte del Cliente di specificare nel ticket l'intervento d'urgenza per "problematica bloccante". Quest'ultimo verrà gestito, compatibilmente con la disponibilità dei nostri tecnici, entro 5 ore lavorative con maggiorazione del 30% sull'effettivo tempo impiegato per la risoluzione del problema. Sono esclusi dal normale orario d'intervento e quindi non vi è garanzia di assistenza: il sabato, i giorni festivi, 14 gg ad agosto e 14 gg nel periodo dicembre, gennaio (il dettaglio dei giorni verrà comunicato sul nostro sito).
11. Il servizio in abbonamento acquisto non può essere ceduto a terzi, potrà comunque essere erogato anche in locazioni logistiche diverse da quelle indicate nella stesura e nella stipula dello stesso.
12. Il nostro personale tecnico recepisce la direttiva italiana sulla privacy nr. 196/2003, e in perfetta ottemperanza della stessa, si impegna, qualora venga a prendere visione in maniera anche accidentale e fortuita di dati sensibili del cliente, a non trascriverli, copiarli, utilizzarli e comunque divulgarli a terzi.

Sede legale: Via Rullo, 20 - 95126 Catania (CT)

Sede Operativa: Via Vincenzo Giuffrida 39 - 95128 Catania (CT)

Tel. 095-431815

E-mail: info@asnetmultimedia.it Pec: asnetmultimedia@pec.it Internet: www.asnetmultimedia.it

C.F. SPTLSS75E04C351G P.Iva 04480340878 Rea. imprese CT - 298620



software partner



intermediazione e trasporto rifiuti speciali



13. INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI.

I dati personali richiesti e raccolti durante le comunicazioni tra le parti, in rispetto del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (UE) 2016/679 vengono raccolti e trattati elettronicamente e/o meccanicamente con lo scopo di: 1. attivare e mantenere nei confronti del Cliente le procedure per l'esecuzione dei servizi richiesti; 2. mantenere un privato archivio clienti; 3. proporre servizi e offerte commerciali di tipo informatico utili per il Cliente. Titolare al trattamento dei dati personali è il Proponente. Il Cliente gode di tutti i diritti in base al Regolamento citato, e alla Legge in vigore in Italia all'atto dell'attivazione dell'abbonamento

ASNET MULTIMEDIA di Alessio Spataro