

## CONDIZIONI GENERALI DI ABBONAMENTO DI ASSISTENZA TECNICA

<b>Società/Ditta/Ente (di seguito CLIENTE)</b>	<b>Società/Ditta/Ente (di seguito FORNITORE)</b>
	Prior SRL

Le seguenti definizioni e condizioni regolano il rapporto di fornitura e fruizione del servizio di abbonamento di assistenza tecnica software e hardware.

### 1. Definizioni

Le parti che convengono e dichiarano di sottoporsi alle norme contrattuali ed alle terminologie indicate, verranno in seguito denominate:

CLIENTE la persona fisica o giuridica che sottoscrive il presente contratto al fine dell'utilizzo dei servizi predisposti dal FORNITORE.

FORNITORE inteso come il soggetto erogatore del servizio di cui all'accordo, giuridicamente individuato in Prior SRL proponente il presente accordo.

Nel seguito del contratto si farà riferimento alle seguenti denominazioni tecniche o di uso comune: HARDWARE è costituito da tutti gli elaboratori, apparecchiature e accessori informatici; SOFTWARE si intendono tutte le informazioni leggibili dall'elaboratore su supporto magnetico o ottico.

### 2. Oggetto dell'accordo

A fronte del pagamento anticipato da parte del CLIENTE del canone di abbonamento, il FORNITORE si obbliga a fornire al CLIENTE, ai termini e alle condizioni che seguono, i servizi di assistenza e/o consulenza che gli saranno di volta in volta richiesti, relativi alla risoluzione di problemi incorsi durante l'utilizzo di attrezzature software e/o hardware acquistati dal FORNITORE o da terze parti.

### 3. Prestazioni incluse nel contratto

Il presente contratto prevede la fornitura delle seguenti prestazioni, da parte del FORNITORE:

- *eliminazione degli inconvenienti che hanno determinato la richiesta di intervento;*
- *controllo e ripristino delle normali condizioni di funzionamento;*
- *fornitura ed applicazione di tutte le parti di ricambio purché reperibili, che verranno addebitate ai prezzi di listino in vigore al momento della fornitura;*
- *eventuali migliorie o aggiornamenti software;*
- *assistenza telefonica per risolvere problemi operativi.*

### 4. Prestazioni escluse dal contratto

Non si intendono coperti dal presente contratto e verranno fatturati a parte, a condizioni e tariffe in vigore al momento della chiamata, gli interventi richiesti nei seguenti casi:

- *guasti nell'alimentazione della rete elettrica;*
- *errori e/o guasti causati da uso di materiale accessorio (dischi magnetici, ottici, cassette, ecc.) di bassa qualità, esauriti o rovinati;*
- *sostituzione o fornitura di accessori operativi;*
- *sostituzioni parziali o totali dell'hardware e del software in caso di fermo degli stessi in caso di riparazione.*
- *assistenza su software o hardware non forniti dal FORNITORE*

### 5. Modalità della fornitura

Il servizio è assicurato tutti i giorni lavorativi, tranne i periodi di chiusura per ferie del FORNITORE, dal lunedì al venerdì nel seguente orario: dalle 8.30 alle 12.00 e dalle 14.30 alle 18.00. In tutti i casi in cui l'assistenza dovrà essere prestata presso il CLIENTE verranno scalati dal monte ore i tempi di viaggio per raggiungere la sede di quest'ultimo, salvo diversi accordi.

Eventuali interventi con carattere di urgenza verranno fatturati con un incremento orario pari a 1,3h/h.

### 6. Limitazione di responsabilità

E' esclusa ogni rivalsa nei confronti del FORNITORE per eventuali danni connessi o imputabili a guasti, fermi apparecchiature o a qualsiasi altra causa derivante dall'effettuazione degli interventi tecnici. Inoltre il FORNITORE non si assume nessuna responsabilità per eventuali perdite di dati sulle attrezzature informatiche oggetto di assistenza, e ricorda che è cura del CLIENTE effettuare con una certa frequenza copia dei propri dati con opportuni sistemi di backup. Il FORNITORE declina altresì ogni responsabilità per fatti illeciti commessi dal proprio personale come l'eventuale indebito uso da parte del medesimo dei segreti d'ufficio del CLIENTE.

### 7. Modalità di chiamata

Le richieste di assistenza dovranno pervenire al FORNITORE telefonicamente al numero 0437/83323, via fax allo 0437/1830123 oppure via e-mail all'indirizzo assistenza@prior.to.

### 8. Disposizioni diverse

Il FORNITORE si riserva il diritto di affidare, in tutto o in parte, l'assistenza software e/o tecnica dei prodotti informatici a ditte specializzate e da Lei autorizzate, e/o a tecnici estranei alla propria organizzazione.

### 9. Obblighi del CLIENTE

E' obbligo del CLIENTE far sì che tutte le caratteristiche tecniche dell'installazione (ambiente, impianto elettrico, ecc.) corrispondano alle specifiche tecniche standard relative all'impiego dei prodotti hardware. Il CLIENTE è altresì responsabile di interventi effettuati da personale non autorizzato dal FORNITORE, e per guasti causati a software e/o hardware da incuria, colpa o dolo da parte del proprio personale o nel caso di tentativi di effettuare in proprio riparazioni o modifiche.

### 10. Riservatezza

Il FORNITORE si obbliga a mantenere riservate le informazioni relative alle attività del CLIENTE di cui verrà a conoscenza in relazione alla prestazione dei servizi richiesti e si impegna altresì a impegnare il proprio personale a mantenere riservate tali informazioni

### 11. Recesso unilaterale

Qualora il CLIENTE receda dal presente accordo prima dello scadere rimane comunque tenuto a corrispondere l'intera quota economica pattuita, indipendentemente dal fatto che il servizio sia stato interamente goduto. Rimane peraltro inteso che il FORNITORE ha la facoltà di sospendere il servizio oggetto del contratto qualora per qualsiasi motivo il CLIENTE non abbia pagato un debito scaduto nei confronti del FORNITORE.

### 12. Canoni e condizioni di pagamento

Quando non diversamente concordato, il FORNITORE fattura il canone di abbonamento in via anticipata ed il pagamento dovrà avvenire secondo quanto specificato in fattura. In caso di mancato pagamento alla scadenza, il FORNITORE ha la facoltà di sospendere il servizio e fatturare il monte ore di assistenza già goduto secondo le tariffe vigenti al momento della fornitura.

### 13. Durata del contratto e rinnovo

Il contratto si intende sciolto all'esaurimento del monte ore di assistenza sottoscritte dal CLIENTE. In tale momento il CLIENTE ha facoltà di decidere se acquistare un altro abbonamento di assistenza oppure di usufruire delle normali tariffe di assistenza in vigore al momento della fornitura del servizio.

### 14. Reclami relativi a fatture

Eventuali reclami relativi all'ammontare, o al contenuto, delle fatture sono da presentarsi tempestivamente e comunque entro e non oltre tre settimane a partire dalla data della fattura. La non avvenuta presentazione del reclamo entro tale periodo è da intendersi come approvazione.

Il mancato pagamento alla scadenza delle fatture del FORNITORE, per servizi o forniture, comporta l'immediata sospensione del servizio di assistenza, salvo comunicazioni scritte del CLIENTE prima della scadenza.

### 15. Trattamento dei dati personali

I dati personali forniti dal CLIENTE al FORNITORE sono tutelati dall'art. 13 del d.l.g.s. n.196/2003 – Codice in materia di protezione dei dati personali. Il CLIENTE da il proprio consenso all'utilizzo dei propri dati personali ai fini dell'esecuzione del presente contratto. Il titolare del trattamento dei dati, ai sensi della legge n. 196/2003 è il FORNITORE.

Il conferimento di tutti i dati inerenti al presente contratto è strettamente collegato all'esecuzione del rapporto per cui l'eventuale mancato consenso porterà all'impossibilità di esecuzione del rapporto contrattuale.

Data \_\_\_\_\_ Timbro e firma \_\_\_\_\_

Nel darvi conferma del presente contratto dichiariamo espressamente di aver posto particolare attenzione a quanto in esso previsto circa l'impegnatività della proposta contrattuale di assistenza, i prezzi concordati, le modalità di pagamento, nonché tutti gli articoli sopra descritti.

Data \_\_\_\_\_ Timbro e firma \_\_\_\_\_

Si prega di restituire il presente documento contenente le condizioni generali di contratto di assistenza firmato al numero di fax 0437-1830123.

- IN VIGORE DA GENNAIO 2015 (rel. 2.01) -