

CONDIZIONI GENERALI DI ABBONAMENTO DI ASSISTENZA TECNICA

Società/Ditta/Ente (di seguito CLIENTE)	Società/Ditta/Ente (di seguito FORNITORE) 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, salvo accordi diversi, con un incremento orario pari a 1,5h/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 malfunzionamenti del software di terze parti, né altresì 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 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, oggetto di assistenza tecnica, saranno trattati da parte del personale di Prior srl, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (Regolamento Europeo per la protezione dei dati personali) per l'esecuzione del contratto concluso o per l'esecuzione di misure precontrattuali adottate su sua richiesta. Prior srl garantisce che i dati che i propri dipendenti/collaboratori potrebbero venire a visionare durante le normali attività di assistenza e manutenzione, saranno trattati con la massima riservatezza.

L'invio di comunicazioni commerciali e/o promozionali relative a prodotti e servizi analoghi a quelli oggetto del rapporto contrattuale intercorso avviene sulla base del legittimo interesse reciproco.

Timbro e firma

Data

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.

Timbro e firma

Data

Si prega di restituire il presente documento contenente le condizioni generali di contratto di assistenza firmato via email a amministrazione@prior.to

- IN VIGORE DAL 25 MAGGIO 2018 (rel. 2.2) -

La Ditta **Prior srl** a Sedico (BL) in Via Cal de Messa 87a, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (Regolamento Europeo per la protezione dei dati personali), la informa che tratterà¹ i suoi dati personali in via manuale e/o con il supporto di mezzi informatici per le finalità di seguito indicate.

Titolare del trattamento ai sensi ai sensi degli artt. 4 e 24 del Regolamento UE 2016/679

Il Titolare del trattamento dei dati personali è **Prior srl** con sede legale a Sedico (BL) in Via Cal de Messa 87a

Dati di contatto: tel. 0437 83323

e-mail: info@prior.to - PEC: prior@pecmx.it

Finalità del trattamento

I dati personali da lei forniti saranno trattati per finalità connesse all'esecuzione del contratto, compresa l'eventuale fase precontrattuale e, precisamente, per la compilazione di liste anagrafiche, la tenuta della contabilità, la fatturazione, l'effettuazione di comunicazioni sia con mezzi cartacei che informatici, adempimenti fiscali, gestione organizzativa delle prestazioni richieste e stipula dei contratti, fissazione degli appuntamenti, evasione ordini, consegne, adempimenti burocratici relativi alle prestazioni richieste.

I suoi dati potranno essere utilizzati per l'invio di comunicazioni commerciali e/o promozionali relative a prodotti e servizi analoghi a quelli oggetto del rapporto contrattuale intercorso, salvo suo dissenso.

I suoi dati potranno essere trattati per finalità interne di statistica e ricerca di mercato.

Il mancato conferimento dei dati personali comporterà l'impossibilità, da parte nostra, di dar corso a contratti ed altri adempimenti connessi, nonché di gestire correttamente le reciproche relazioni commerciali.

Base giuridica

I suoi dati personali saranno trattati per l'esecuzione di un contratto concluso con lei o per l'esecuzione di misure precontrattuali adottate su sua richiesta.

L'invio di comunicazioni commerciali e/o promozionali relative a prodotti e servizi analoghi a quelli oggetto del rapporto contrattuale intercorso avviene sulla base del legittimo interesse del Titolare.

Destinatari dei dati

I dati di natura personale forniti saranno trattati dalle persone autorizzate che tratteranno i dati in qualità di responsabili e/o in qualità di persone fisiche che agiscono sotto l'autorità del Titolare e del Responsabile, al fine di ottemperare ai contratti o finalità connesse.

L'elenco dei Responsabili del trattamento designati è costantemente aggiornato e disponibile presso la sede di **Prior srl**

I Suoi dati, inoltre, potranno essere comunicati a soggetti terzi, per esigenze tecniche ed operative strettamente collegate alle finalità sopra enunciate ed in particolare alle seguenti categorie di soggetti:

- enti, professionisti, società od altre strutture da noi incaricate dei trattamenti connessi all'adempimento degli obblighi amministrativi, contabili e gestionali legati all'ordinario svolgimento della nostra attività economica, anche per finalità di recupero credito;
- alle pubbliche autorità ed amministrazioni per le finalità connesse all'adempimento di obblighi legali o ai soggetti legittimati ad accedervi in forza di disposizioni di legge, regolamenti, normative comunitarie;
- banche, istituti finanziari o altri soggetti ai quali il trasferimento dei suddetti dati risulti necessario allo svolgimento dell'attività della nostra azienda in relazione all'assolvimento, da parte nostra, delle obbligazioni contrattuali assunte nei Vs. confronti.
- fornitori di servizi di installazione, assistenza e manutenzione di impianti e sistemi informatici, e telematici, e di tutti i servizi funzionalmente connessi e necessari per l'adempimento delle prestazioni oggetto del Contratto.

Tempi di conservazione dei dati

I suoi dati personali saranno conservati per i tempi strettamente necessari ad espletare le finalità sopra illustrate e per adempiere agli obblighi previsti dalla legge.

Trasferimento dei dati

Il Titolare del trattamento non trasferisce i dati personali in paesi terzi o a organizzazioni internazionali.

Tuttavia, si riserva la possibilità di utilizzare servizi in cloud; nel qual caso, i fornitori dei servizi saranno selezionati tra coloro che forniscono garanzie adeguate, così come previsto dall'art. 46 GDPR 679/16.

Diritti dell'interessato

Ai sensi degli articoli 13, comma 2, e da 15 a 21 del Regolamento, La informiamo che in merito al trattamento dei Suoi dati personali Lei ha il diritto, in qualunque momento, di chiedere al Titolare del trattamento l'accesso ai Suoi dati personali, la rettifica, la cancellazione degli stessi, la limitazione del trattamento.

Inoltre, ha il diritto di opporsi, in qualsiasi momento, al trattamento dei suoi dati (compresi i trattamenti automatizzati, es. la profilazione) nonché alla portabilità dei suoi dati.

Fatto salvo ogni altro ricorso amministrativo e giurisdizionale, se ritiene che il trattamento dei dati che la riguardano, violi quanto previsto dal Reg. UE 2016/679, ai sensi dell'art. 15 lettera f) del succitato Reg. UE 2016/679, Lei ha il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali e, con riferimento all'art. 6 paragrafo 1, lettera a) e art. 9, paragrafo 2, lettera a), ha il diritto di revocare in qualsiasi momento il consenso prestato.

Nel caso di richiesta di portabilità del dato il Titolare del trattamento Le fornirà in un formato strutturato, di uso comune e leggibile, da dispositivo automatico, i dati personali che la riguardano, fatto salvo i commi 3 e 4 dell'art. 20 del Reg. UE 2016/679.

L'esercizio dei diritti non è soggetto ad alcun vincolo di forma ed è gratuito.

Modalità di esercizio dei diritti

L'interessato potrà in qualsiasi momento esercitare i diritti inviando:

- una raccomandata a/r a: **Prior srl**
Via Cal de Messa 87a
32036 Sedico (BL)
- una e-mail all'indirizzo: **info@prior.to**

Ho letto l'informativa sulla privacy

Data, __ / __ / ____

Firma _____

¹ Per trattamento di dati personali intendiamo qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con o senza l'ausilio di processi automatizzati e applicate a dati personali o insiemi di dati personali, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione.

² Per profilazione si intende "qualsiasi forma di trattamento automatizzato di dati personali consistente nell'utilizzo di tali dati personali per valutare determinati aspetti personali relativi a una persona fisica, in particolare per analizzare o prevedere aspetti riguardanti il rendimento professionale, la situazione economica, la salute, le preferenze personali, gli interessi, l'affidabilità, il comportamento, l'ubicazione o gli spostamenti di detta persona fisica" (art. 4 del Regolamento UE 2016/679).

Finalità ulteriori del trattamento

Previo un suo specifico e distinto consenso i suoi dati personali potranno inoltre essere trattati per ciascuna delle seguenti finalità:

- invio tramite e-mail, posta, sms, contatti telefonici, newsletter, di comunicazioni commerciali e/o promozionali o di materiale pubblicitario su prodotti o servizi forniti dalla nostra azienda o per la rilevazione del grado di soddisfazione sulla loro qualità.
- trasmissione dei suoi dati a soggetti terzi (specificare le categorie di soggetti, ad esempio: *business partner*) al fine di svolgere attività di carattere informativo, commerciale, pubblicitario, promozionale anche con l'invio di comunicazioni mediante l'utilizzo di mezzi informatici, social network (facebook, linkedin, instagram, ...) o cartacei.
- profilazione², in particolare per la creazione di un Suo profilo commerciale e/o per l'analisi delle Sue preferenze, abitudini o scelte di consumo, anche mediante l'incrocio di tali dati personali con altre informazioni raccolte attraverso i cookie di profilazione da Lei accettati.

Il suo consenso per ciascuna di tali finalità è facoltativo e non avrà alcuna interferenza e/o conseguenza sulle finalità suddette connesse al rapporto negoziale di base.

Data, __ / __ / ____

Firma _____

Accetto l'informativa sulla privacy

Trattamento di categorie particolari di dati personali

Le seguenti categorie particolari di dati (art. 9 del Regolamento UE 2016/679) possono essere trattati solo con il consenso dell'interessato: i dati personali che rivelino l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, o l'appartenenza sindacale, nonché trattare dati genetici, dati biometrici intesi a identificare in modo univoco una persona fisica, dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona.

La Ditta **Prior srl** Via Cal de Messa 87a, 32036 Sedico la informa che il trattamento di tali tipologie di dati da Lei comunicati direttamente o eventualmente raccolti durante l'erogazione dei servizi, è effettuato soltanto con il suo consenso e per le finalità qui di seguito riportate:

- a) I dati personali da lei forniti saranno trattati per finalità connesse all'esecuzione del contratto, compresa l'eventuale fase precontrattuale e, precisamente, per la compilazione di liste anagrafiche, la tenuta della contabilità, la fatturazione, l'effettuazione di comunicazioni sia con mezzi cartacei che informatici, adempimenti fiscali, gestione organizzativa delle prestazioni richieste e stipula dei contratti, fissazione degli appuntamenti, evasione ordini, consegne, adempimenti burocratici relativi alle prestazioni richieste.

I Suoi dati, inoltre, potranno essere comunicati a terzi, per esigenze tecniche ed operative strettamente collegate alle finalità sopra enunciate ed in particolare alle seguenti categorie di soggetti:

- a) Enti, professionisti, società od altre strutture da noi incaricate dei trattamenti connessi all'adempimento degli obblighi amministrativi, contabili e gestionali legati all'ordinario svolgimento della nostra attività economica, anche per finalità di recupero credito;
- b) Alle pubbliche autorità ed amministrazioni per le finalità connesse all'adempimento di obblighi legali;
- c) Banche, istituti finanziari o altri soggetti ai quali il trasferimento dei suddetti dati risulti necessario allo svolgimento dell'attività della nostra azienda in relazione all'assolvimento, da parte nostra, delle obbligazioni contrattuali assunte nei Vs. confronti.
- d) Fornitori di servizi di installazione, assistenza e manutenzione di impianti e sistemi informatici e telematici, servizi web, e di tutti i servizi funzionalmente connessi e necessari per l'adempimento delle prestazioni oggetto del contratto.

Sia il Suo conferimento dei dati che il Suo consenso possono essere liberamente manifestati, ma il Suo rifiuto comporterà l'impossibilità, da parte nostra, di dar corso a contratti ed altri adempimenti connessi, nonché di gestire correttamente le reciproche relazioni commerciali.

CONSENSO AL TRATTAMENTO DI PARTICOLARI CATEGORIE DI DATI PERSONALI

Letta l'informativa di cui sopra, acconsento al trattamento di particolari categorie di dati da parte della Ditta **Prior srl**

PRESTO il consenso

NEGO il consenso

CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI PER FINALITA' DI MARKETING DIRETTO

Letta l'informativa di cui sopra, acconsento al trattamento dei dati personali [e di particolari categorie di dati] da parte della Ditta **Prior srl** per le finalità di marketing diretto da parte del titolare del trattamento al fine di svolgere attività di carattere informativo, commerciale, pubblicitario, promozionale anche con l'invio di comunicazioni mediante l'utilizzo di mezzi informatici, social network (facebook, linkedin, instagram, ...) o cartacei.

PRESTO il consenso

NEGO il consenso

CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI PER FINALITA' DI MARKETING INDIRETTO

Letta l'informativa di cui sopra, acconsento al trattamento dei dati personali [e di particolari categorie di dati] da parte della Ditta **Prior srl** per le finalità di marketing indiretto con la trasmissione dei suoi dati a soggetti terzi al fine di svolgere attività di carattere informativo, commerciale, pubblicitario, promozionale anche con l'invio di comunicazioni mediante l'utilizzo di mezzi informatici, social network (facebook, linkedin, instagram, ...) o cartacei.

PRESTO il consenso

NEGO il consenso

CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI PER FINALITA' DI PROFILAZIONE

Letta l'informativa di cui sopra, acconsento al trattamento dei dati personali [e di particolari categorie di dati] da parte della Ditta **Prior srl** per le finalità di profilazione in particolare per la creazione di un Suo profilo commerciale e/o per l'analisi delle Sue preferenze, abitudini o scelte di consumo, anche mediante l'incrocio di tali dati personali con altre informazioni raccolte attraverso i cookie di profilazione da Lei accettati.

PRESTO il consenso

NEGO il consenso

Data, __ / __ / ____

Cognome e Nome _____