



Allegato A

di De Rossi Federico e Damiano

CONDIZIONI GENERALI DI ASSISTENZA TECNICA

1. OGGETTO

TRASMINET effettuerà in favore del Cliente assistenza tecnica secondo le seguenti condizioni generali contenute nel Contratto e di seguito menzionate. Qualora una prestazione di TRASMINET S.A.S. non dovesse corrispondere in una qualche forma alle aspettative del Cliente, quest'ultimo è tenuto a comunicarlo tempestivamente ad un dipendente di TRASMINET affinché il dipendente possa, per quanto possibile, reagire; non sussistono ulteriori rivendicazioni. Reclami presentati in un secondo tempo non possono essere accettati.

2. DURATA

Il presente Contratto avrà durata di 24 mesi a partire dal/...../..... e si intenderà automaticamente rinnovato e così di seguito di 12 (dodici) mesi in 12 (dodici) mesi salvo disdetta, da comunicarsi reciprocamente in forma scritta, tramite lettera raccomandata o via e-mail, almeno 60 (sessanta) giorni prima della scadenza naturale.

3. INSTALLAZIONE

Tutte le spese per il trasporto e l'installazione sono a carico del Cliente, incluse la predisposizione dell'impianto elettrico alle attuali normative, l'integrazione con altre apparecchiature e/o rete locale esistente, la connessione ad Internet e quant'altro necessario per il regolare funzionamento. Eventuale disinstallazione e spostamento dovrà essere preventivamente comunicato a TRASMINET e le spese saranno a carico del Cliente.

4. INTERVENTI DI MANUTENZIONE ORDINARIA

La TRASMINET effettuerà interventi di manutenzione ordinaria in teleassistenza attraverso Internet, allo scopo di controllare il corretto funzionamento dell'intero sistema.

5. MODALITA' DI RICHIESTA DI INTERVENTI E CONDIZIONI

Ogni segnalazione di malfunzionamento, fatta pervenire al numero 045/8905050, in tutti i giorni feriali, dalle ore 9.00 alle ore 13.30 e dalle ore 14.30 alle 18.00, sarà tempestivamente presa in esame, allo scopo di ripristinare il corretto funzionamento entro le 48 ore lavorative dalla segnalazione; ove non fosse possibile il ripristino attraverso indicazioni telefoniche o interventi telematici a distanza, verrà sostituita temporaneamente la parte mal funzionante, in attesa di riparare nei normali tempi di laboratorio la parte guasta. Se questo tipo di intervento non fosse risolutivo, verrà inviato un tecnico TRASMINET presso la sede del Cliente. Tutti i costi di riparazione, di sostituzione e di spedizione a mezzo vettore dalla sede del Cliente alla TRASMINET e viceversa, saranno ad esclusivo carico del Cliente.

I tempi d'intervento sono così stabiliti:

- per richieste di supporto tecnico telefonico, da inoltrare al numero prestabilito (sopra indicato) durante gli orari di lavoro la disponibilità sarà pressoché immediata e comunque non superiore a due ore lavorative successive al momento della ricezione, da parte di TRASMINET, della prima richiesta d'intervento;
- per richieste di supporto tecnico via e-mail, da inoltrarsi all'indirizzo info@trasminet.it entro i normali orari di lavoro, la segnalazione sarà esaminata entro le cinque ore lavorative successive alla ricezione della richiesta da parte di TRASMINET;
- per richieste di assistenza che necessitano di un intervento con accesso diretto ai sistemi oggetto dell'assistenza, l'intervento potrà iniziare entro e non oltre il giorno lavorativo feriale successivo alla ricezione della richiesta stessa da parte di TRASMINET

6. ESCLUSIONE DI GARANZIA DA PARTE DI TRASMINET

Nel caso le apparecchiature oggetto del Contratto dovessero essere riparate o comunque sottoposte ad interventi o manomissioni da parte di persone diverse dai tecnici TRASMINET o terzi dalla stessa autorizzati, TRASMINET S.A.S. sarà esonerata da ogni responsabilità od obbligo di assistenza ai sensi del presente Contratto. TRASMINET, inoltre, non sarà tenuta a fornire assistenza tecnica e operativa e a recedere immediatamente dal Contratto allorché i danni o i disservizi siano causati da:

- Sovralimentazione o sottoalimentazione di energia causate dalla disfunzione della rete;
- Condizioni anomale di funzionamento determinate da sovraccarichi intenzionali o da esperimenti e cause similari;
- Inosservanza delle norme di utilizzo tecnico-ambientali o delle disposizioni della TRASMINET relative all'impiego delle apparecchiature;
- Esecuzione di modifiche alle apparecchiature, installazione, e disinstallazione delle stesse e servizi connessi alle operazioni di trasferimento delle apparecchiature, installazione nella rete di apparecchiature non fornite da TRASMINET;
- Malfunzionamento della linea di connessione ad Internet del Cliente alla quale è connesso il router per la teleassistenza, ove non opportunamente e tempestivamente segnalata al servizio di assistenza tecnica;
- Calamità naturali, tra cui alluvioni, inondazioni, terremoti, fulmini, sovraccarichi di linea;
- Cause di forza maggiore, tra cui scioperi, sommosse, rivoluzioni, guerre o esplosioni.

7. ESONERO DELLE RESPONSABILITA'

TRASMINET è tenuta, ai sensi del presente Contratto, alla mera esecuzione dell'assistenza tecnica ed operativa sopra descritta. TRASMINET è esonerata da ogni responsabilità ed onere per danni diretti o indiretti eventualmente subiti dal Cliente o da terzi, in dipendenza e/o conseguenza dell'utilizzo di macchinari e comunque da ogni responsabilità per il mancato o difettoso funzionamento delle apparecchiature, da qualsivoglia causa esso sia determinato, nei limiti di cui all'Art. 1229 comma 1 c.c.. In particolare resta espressamente escluso qualsiasi obbligo risarcitorio di danni patrimoniali che dovessero derivare al Cliente dalla sospensione e/o interruzione dei servizi forniti in dipendenza del mancato funzionamento di componenti delle apparecchiature.

8. CORRISPETTIVO ECONOMICO

Il canone mensile è fissato in €.....(...../00) + IVA e dovrà essere corrisposto in un'unica soluzione anticipata, in seguito ad emissione di regolare fattura. TRASMINET avrà la facoltà di aumentare l'importo dovuto a titolo di corrispettivo ad ogni scadenza contrattuale, sulla base delle variazioni ISTAT, previa raccomandata inviata almeno sessanta giorni prima al Cliente. In questo caso, il Cliente ha la facoltà di recedere dal Contratto non accettando suddette variazioni, inviando a mezzo raccomandata la disdetta almeno trenta giorni prima.

9. GESTIONE DI PASSWORD, PROCEDURE DI ACCESSO E DI AMMINISTRAZIONE DEI SISTEMI

Per garantire adeguati livelli di sicurezza TRASMINET non condivide con il Cliente, il possesso delle password di "root", o analogo utente con permessi di amministrazione, che consentono l'accesso ai sistemi, da considerarsi parte essenziale e inscindibile di questo Contratto.

10. RECESSO

Sarà facoltà della TRASMINET recedere anticipatamente dal presente Contratto senza preavviso e senza obbligo di indennizzo, nel caso in cui il Cliente si rendesse inadempiente in tutto o in parte ad una qualsiasi delle obbligazioni assunte nel Contratto.

Sempre per il caso di inadempimento del Cliente ed in particolare nell'ipotesi di morosità nel pagamento del canone annuale, sarà facoltà di TRASMINET sospendere, a tempo indeterminato, le prestazioni di assistenza tecnica fermo restando il diritto di recesso anticipato di cui al precedente capoverso. Il Contratto si intenderà altresì automaticamente risolto qualora il Cliente fosse sottoposto o ammesso a procedura concorsuale (di insolvenza o fallimentare). In ogni caso l'anticipata cessazione del Contratto, comunque imputabile alla responsabilità del Cliente ai sensi dell'Art. 6, quest'ultimo dovrà versare a TRASMINET a titolo di indennizzo per tale cessazione anticipata, una somma pari all'intero corrispettivo economico pattuito.

11. FORO COMPETENTE

Tutte le controversie attinenti o connesse al presente Contratto saranno di esclusiva competenza dell'Autorità Giudiziaria di Verona.

12. SEDE DELLE COMUNICAZIONI

Ai fini di eventuali comunicazioni e notifiche a TRASMINET queste dovranno pervenire a: TRASMINET S.A.S., Via Stanga, 16 – 37139 Verona (Italia)

13. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi della Legge n. 675 del 31/12/1996 autorizzo TRASMINET ad inserire il mio nominativo (o ragione sociale) ed eventuale indirizzo di posta elettronica nella lista utenti all'uopo predisposta. Autorizzo altresì TRASMINET ad inviarmi comunicazioni tecniche e/o commerciali inerenti i servizi di cui al presente contratto. TRASMINET si impegna espressamente a non divulgare i dati personali dei propri clienti/utenti e ad utilizzarli per la propria attività amministrativa secondo criteri di assoluta correttezza.

In caso di diniego del consenso barrare la casella a lato [].

Questo Contratto stipulato il....., numero è composto da 13 articoli su 2 pagine.

Verona, li

TRASMINET..... CLIENTE
(timbro e firma) (timbro e firma)

Dichiaro di aver preso chiara ed esatta visione e di approvare espressamente ed in modo specifico tutte le clausole di tale Contratto.

TRASMINET..... CLIENTE
(timbro e firma) (timbro e firma)