

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DEL SERVIZIO "ASSISTENZA TECNICA TELEFONICA"

Art. 1 - Definizioni

Agli effetti del Contratto si intende per:

- "Eptaware", Eptaware s.r.l., sede legale in Via Vittorio Veneto 83 - 52100 Arezzo, partita IVA 02229310517 e numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Arezzo AR – 171100, Casella PEC: eptaware@pec.it
- "Richiedente", la persona giuridica o la persona fisica che per i propri scopi imprenditoriali e professionali sottoscrive la Proposta di Attivazione;
- "Servizio" attività di assistenza tecnica telefonica aventi specifiche caratteristiche dettagliate nel profilo Commerciale, secondo i termini e le modalità di cui all'articolo 3;
- "Proposta di Attivazione", la richiesta che il Richiedente attiva attraverso l'acquisto del Ticket di assistenza per la fornitura da parte di Eptaware del Servizio;
- "Contratto", l'accordo tra Eptaware ed il Richiedente avente ad oggetto la fornitura del Servizio di assistenza tecnica telefonica.
- "Parte o Parti", Eptaware ed il Richiedente indicati singolarmente o congiuntamente.

Art. 2 - Oggetto

Eptaware eroga al Richiedente, che abbia acquistato un prodotto software o in modalità stand alone a fronte di un corrispettivo, il Servizio denominato "Assistenza Tecnica Telefonica", che consiste nella fornitura di assistenza tecnica telefonica per le principali configurazioni del PC o del proprio device.

Quali:

- assistenza alla configurazione del gestionale GDPR
- formazione all'uso del gestionale GDPR
- consulenza privacy telefonica

Art. 3 - Caratteristiche e modalità del Servizio di Assistenza Tecnica Telefonica

Il Richiedente potrà richiedere di volta in volta il Servizio con le seguenti modalità:

- mediante contatto telefonico;

Il Servizio di assistenza sarà erogato attraverso una struttura di Help Desk e di intervento di Eptaware e/o di soggetti dalla stessa incaricate.

Art. 4- Facoltà di subappalto/subfornitura

Il Richiedente prende atto ed accetta che Eptaware, per l'esecuzione delle attività oggetto del Contratto, potrà avvalersi di ditte dalla stessa selezionate. Eptaware non potrà in ogni caso essere ritenuta responsabile per qualsiasi pregiudizio, danno, perdita, onere, spesa inerente e/o conseguente allo svolgimento di dette attività svolte da remoto e/o on site, quali a mero titolo esemplificativo la perdita di dati e/o il malfunzionamento del software.

Art. 5 – Durata

Il Contratto è a tempo determinato e si intenderà concluso alla data di attivazione del ticket. Il servizio potrà essere richiesto entro la data di scadenza del ticket che è di un mese dalla data di acquisto del ticket

Art. 6 - Responsabilità di Eptaware

Fatti salvi i casi di dolo o colpa grave di Eptaware e/o dei suoi subfornitori, Eptaware non si assume alcuna responsabilità per danni subiti dal Richiedente e/o da terzi a seguito e/o in occasione dell'erogazione e/o in relazione al verificarsi di ritardi nell'adempimento delle obbligazioni previste dal Contratto ovvero di interventi che si rivelassero non risolutivi del Servizio.

Art. 7 - Corrispettivo

Il corrispettivo per il Servizio, è rappresentato dall'acquisto del Ticket.

Art. 8 - Modalità di pagamento e Ticket

Il corrispettivo oggetto del Contratto, sarà fatturato al Richiedente. Il Ticket potrà essere acquistato attraverso carta di credito o bonifico bancario. A pagamento avvenuto e ricevuto da Eptaware il contratto si intenderà concluso e la stessa provvederà ad attivare il servizio comunicando e inviando il numero di Ticket via mail.

Art. 9 - Risoluzione del Contratto

Eptaware si riserva la facoltà di dichiarare risolto il Contratto ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 cod. civ., anche per uno solo dei seguenti inadempimenti da parte del Richiedente:

- ritardato o mancato pagamento del corrispettivo o di parte di esso;
- cessione del Contratto non autorizzata.

Art.10- Oneri fiscali

E' a carico del Richiedente ogni spesa, imposta e tassa comunque inerenti al presente Contratto.

Art. 11 - Riservatezza delle informazioni e trattamento dei dati

Eptaware ed il Richiedente garantiscono reciprocamente che il proprio personale ed il personale di Ditte da esse incaricate, tratteranno come riservata ogni informazione della quale venissero a conoscenza durante od in relazione ad ogni attività inerente l'esecuzione del Contratto.

I dati personali forniti dal Richiedente sono trattati nel rispetto del D Lgs. 196/03, recante il Codice in materia di protezione dei dati personali e con modalità idonee a garantire la riservatezza e la sicurezza.

Art. 13 - Cessione

Le Parti non potranno cedere il Contratto in tutto o in parte, anche gratuitamente, senza il preventivo consenso scritto dell'altra Parte.

Art. 14- Disposizioni generali.

Il presente Contratto costituisce manifestazione univoca ed integrale dei rapporti intercorsi tra Eptaware ed il Richiedente superando ed annullando ogni diversa precedente intesa. Tutte le comunicazioni tra le Parti relative al presente Contratto dovranno essere effettuate con scambio di corrispondenza scritta da indirizzarsi alle destinazioni e/o agli indirizzi e-mail indicati dalle parti.