

## **Condizioni – Responsabilità – Privacy e tutela dati : [www.AssistenzaPcDaRemoto.it](http://www.AssistenzaPcDaRemoto.it)** Informatica In Azienda di Emanuel Celano - Via Vaccaro 5 - 40132 Bologna – Italia P.IVA 02137271207

### **1. Oggetto del Documento**

Il presente documento definisce i termini di fornitura di servizi, ed in particolare CONDIZIONI, RESPONSABILITA' , PRIVACY E TUTELA DEI DATI tra lo Studio Informatica In Azienda di Emanuel Celano Emanuel - Via Vaccaro 5 Bologna, di seguito denominato semplicemente "Informatica In Azienda" e il Cliente del sito [www.AssistenzaPcDaRemoto.it](http://www.AssistenzaPcDaRemoto.it) quale utilizzatore di tale servizi, richiesti tramite sistema automatizzato di appuntamenti online, di seguito denominato semplicemente "Cliente". La visione di tale documento, che viene anche spedito tramite email, prima di offrire assistenza, implica per il Cliente l'accettazione delle presenti condizioni generali enunciate in questo documento.

### **2. CONDIZIONI per l'utilizzo dei Servizi**

**2.1** Lo Studio Informatica In Azienda, in qualità di studio informatico, offre assistenza tecnica, a fronte di un corrispettivo pattuito, per i servizi indicati sul sito web [www.AssistenzaPCDaRemoto.it](http://www.AssistenzaPCDaRemoto.it). Assistenza che potrà essere effettuata online, da remoto, oppure presso la sede del cliente. Il Servizio di assistenza da Remoto si struttura come segue :

- a) Dalla Home Page del Sito [www.AssistenzaPCDaRemoto.it](http://www.AssistenzaPCDaRemoto.it) l'utente può selezionare il servizio di assistenza pc richiesto.
- b) Nella pagina successiva viene mostrato al cliente un calendario e offerta la possibilità di indicare il giorno e l'ora di un appuntamento.
- c) Per confermare l'appuntamento selezionato occorre inserire alcuni dati, tramite due schede, "Informazioni richieste per un appuntamento" e "Dettagli Cliente". La prima, "Informazioni richieste per un appuntamento", di natura tecnica, raccoglie tutte le informazioni necessarie per poter fornire l'assistenza richiesta. La seconda "Dettagli Cliente", di natura amministrativa, raccoglie i dati personali del cliente. Dati che dovranno essere inseriti una sola volta, poiché dalla seconda richiesta di appuntamento, sarà sufficiente digitare la username e la password che verranno inviate in automatico dal sistema (alla richiesta del primo appuntamento) per accedere al proprio account.
- d) Si procede poi con la selezione della modalità di pagamento che può avvenire tramite bonifico bancario o tramite paypal e/o carta di credito su sito sicuro. Selezionando la prima modalità si potrà ricevere assistenza solo alla ricezione da parte di Informatica In Azienda del bonifico, viceversa, selezionando il pagamento online si potrà ricevere assistenza subito.
- e) A questo punto il sistema in automatico invierà una email al cliente come promemoria e a Informatica In Azienda come avviso di nuovo appuntamento. In questo messaggio verranno indicati al Cliente anche username e password del proprio account.
- f) Per preparare il Cliente all'appuntamento, Informatica In Azienda invierà una email con : un file o programma che permetterà la connessione di Informatica In Azienda al computer del cliente in caso di richiesta di assistenza da remoto ; un file pdf del presente documento, nel quale vengono indicati i termini del servizio, le responsabilità nell'utilizzo dello stesso e l'osservanza delle norme sulla privacy e tutela dei dati; ulteriori informazioni tecniche specifiche per preparare il Cliente a risolvere il problema evidenziato.
- g) Il giorno dell'appuntamento alle ore stabilite, in caso di richiesta di Assistenza Online da Remoto, Informatica In Azienda contatterà telefonicamente il Cliente (la chiamata sarà a nostre spese se il Cliente avrà indicato un numero fisso al momento della creazione del suo account - indicato al punto c -, oppure a spese del Cliente se richiederà assistenza da un cellulare) e gli chiederà di avviare il programma di connessione già inviato. Il programma possiede dei codici di connessione criptati. Questo permetterà ad Informatica In Azienda di entrare nel computer del Cliente in assoluta sicurezza ed offrire l'assistenza richiesta.
- h) Considerato che alcuni servizi sono quantificati a tariffa oraria sarà premura di Informatica In Azienda conteggiare il tempo trascorso. Alla fine di ogni sessione Informatica In Azienda invierà una email al Cliente con un report aggiornato in tal senso. Nel report viene espressamente indicato il tempo utilizzato ed eventualmente quello rimanente o da aggiungere rispetto a quanto già pagato. Non vengono comunque effettuati rimborsi per le differenze di tempo ancora disponibili.
- i) Gli appuntamenti possono essere disdetti o spostati direttamente online, entrando nel proprio account, entro due giorni dalla data prescelta.
- j) Nel caso di appuntamenti presso la sede del Cliente, per coprire le spese degli spostamenti di andata e ritorno, la tariffa oraria pubblicata sul sito viene maggiorata di 5 euro per il territorio di Bologna Città e prima periferia e di 10 euro per la provincia di Bologna.
- k) Per la tutela dei dati sensibili e dei contenuti presenti nel computer del Cliente si legga l'articolo 4 del presente documento.

### **3. Responsabilità**

**3.1** Si specifica che l'accesso ai servizi telematici di connessione alla rete internet non viene offerto e non è gestito da Informatica In Azienda, stessa cosa dicasi per l'accesso alle caselle di posta elettronica del Cliente, per gli accessi FTP, a Server di Rete o per qualsiasi altro tipo di accesso a pagine e/o programmi e/o sistemi online/offline. Il Cliente è tenuto quindi a conservare la password o le password di tali accessi nella massima riservatezza e con la massima diligenza, in quanto è il solo ed unico responsabile dell'utilizzo di tali codici di accesso anche se venissero inviati o comunicati ad Informatica In Azienda per effettuare delle verifiche di funzionamento. In tali casi si chiede espressamente al Cliente di modificare immediatamente tali codici dopo ogni intervento. Il Cliente è pertanto il solo ed unico responsabile di qualsiasi danno arrecato dall'utilizzo improprio di tali codici a causa della mancata osservanza di quanto sopra.

**3.2** Informatica In Azienda non può essere ritenuta responsabile per i seguenti danni :

- a) formattazione o cancellazione improvvisa di dati, a causa di virus o codice maligno o errori compiuti dal Cliente stesso;
- b) improvvise rotture di supporti removibili o non, contenenti o meno dati, dovute a difetti meccanici, elettronici e/o di usura degli stessi;
- c) ogni tipo di danno che non sia dovuto ad incuria o errore dimostrabile di Informatica in Azienda.

**3.3** Il Cliente è tenuto a manifestare eventuali problemi emersi a seguito dell'intervento di Informatica In Azienda che richiedono un nuovo appuntamento risolutore gratuito, entro due ore dalla chiusura dell'intervento stesso, tramite un messaggio email, nel quale deve essere motivata e dettagliata la responsabilità di Informatica In Azienda.

**3.4** Il Cliente è il solo ed unico responsabile nei confronti del contenuto presente sul suo pc, supporti removibili, server di rete, pagine di accesso protette, contenuti della posta elettronica. Pertanto, in caso tale contenuto violi o trasgredisca un diritto d'autore, un marchio di fabbrica, materiale detenuto illegalmente, un segno distintivo, informazioni o banche dati in contrasto con la normativa vigente, un brevetto o altro diritto di terzi, il Cliente è il solo ed unico responsabile nei confronti della parte lesa.

**3.5** Il Cliente è l'unico responsabile del backup dei dati contenuti nei suoi computer / server / rete anche qualora dovesse richiedere a Informatica In Azienda la sostituzione di un supporto di memorizzazione dati funzionante o meno.

**3.6** Lo Studio Informatica In Azienda non potrà essere ritenuto responsabile per inadempimenti di terzi che pregiudicano il funzionamento dei servizi telematici, compresi, in via esemplificativa, i rallentamenti di velocità o il mancato funzionamento delle linee telefoniche, di internet e degli elaboratori che gestiscono il traffico telematico che potrebbero pregiudicare lo svolgimento del servizio di assistenza da remoto. In tali casi la quota versata per l'assistenza da remoto, non ricevuta, non potrà essere rimborsata ma verrà utilizzata per un nuovo appuntamento.

#### **4. Privacy e Tutela Dati**

**4.1** I dati personali forniti dal Cliente sono tutelati dal Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 che sostituisce la precedente legge 675/96, recante disposizioni a tutela delle persone e degli altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali, e pertanto saranno utilizzati per l'integrale esecuzione del servizio.

I soggetti cui si riferiscono i dati personali registrati nel sito [www.AssistenzaPcDaRemoto.it](http://www.AssistenzaPcDaRemoto.it) hanno il diritto in qualunque momento di ottenere la conferma dell'esistenza o meno dei medesimi dati e di conoscerne il contenuto e l'origine, verificarne l'esattezza o chiederne l'integrazione o l'aggiornamento, oppure la rettificazione (ai sensi del Dlgs 196/2003). Ai sensi del medesimo articolo si ha il diritto di chiederne la cancellazione anche se questo significa non poter usufruire dei servizi.

Presso lo STUDIO INFORMATICA IN AZIENDA saranno raccolti ed archiviati i dati anagrafici e commerciali del Cliente allo scopo di adempiere agli obblighi fiscali, tributari e ogni altra operazione necessaria all'attivazione, gestione e/o mantenimento dei servizi forniti. I dati vengono inseriti in un archivio elettronico in cui vengono raccolti i dati anagrafici dei clienti. La natura del conferimento dei dati e' obbligatoria per consentire l'adempimento degli obblighi di legge derivanti dalla messa in atto dei servizi richiesti. In caso di rifiuto a fornire i dati anagrafici e fiscali identificativi saremo impossibilitati all'erogazione dei servizi. I dati assunti verranno comunicati ai ns. uffici amministrativi per assolvere agli obblighi di tenuta contabilità ed eventualmente a terzi per l'attivazione, gestione e/o mantenimento dei servizi forniti dallo STUDIO INFORMATICA IN AZIENDA. Il responsabile del trattamento dei dati e' il Dott. Celano Emanuel, in qualità di titolare dello STUDIO INFORMATICA IN AZIENDA.

**4.2** Informatica In Azienda assicura il Cliente che i dati presenti nei computer, nella rete o server, in supporti esterni di proprietà del Cliente, non potranno mai essere rivelati, ceduti, utilizzati o copiati senza l'autorizzazione del Cliente stesso. Tale autorizzazione dovrà essere inviata dal fruitore del servizio tramite email, in caso di assistenza da remoto, oppure concessa tramite modulo cartaceo per assistenza sul posto. L'autorizzazione è espressamente richiesta per tutti quegli interventi tecnici che potrebbero prevedere la consegna temporanea di dati del Cliente allo studio Informatica In Azienda (ad esempio, per dati contenuti in: computer, supporti di memorizzazione dati removibili, file inviati per verificare la presenza di virus, schede di memoria e quant'altro ...).

Bologna 10 Gennaio 2010

Il Cliente dichiara di aver letto attentamente questo documento disponibile sul sito [www.AssistenzaPcDaRemoto.it](http://www.AssistenzaPcDaRemoto.it) e ricevuto tramite email prima di ricevere assistenza e di accettare espressamente queste condizioni.