

Condizioni – Responsabilità – Privacy e tutela dati : www.AssistenzaPcDaRemoto.it Informatica In Azienda di Celano Emanuel - 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 **Celano Emanuel** - Via Vaccaro 5 Bologna, di seguito denominato semplicemente "Informatica In Azienda" e il **Cliente** del sito 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 ASSISTENZA PC 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. 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 il cliente può VISIONARE una lista non esaustiva dei servizi di assistenza pc vengono offerti.
- b) Nella stessa pagina o al link **PRENOTA** viene mostrato un modulo di prenotazione viene mostrato un modulo di prenotazione e offerta la possibilità di indicare il giorno e l'ora di un appuntamento.
- c) Per confermare l'appuntamento selezionato occorre inserire alcuni dati personali.
- d) Si procede poi con la selezione della modalità di pagamento che può avvenire tramite paypal o carta di credito su sito sicuro www.paypal.com. Si ricorda che solo dopo aver pagato è possibile ricevere assistenza.
- e) A questo punto il sistema in automatico invierà una email a voi come promemoria e a noi come avviso di nuovo appuntamento.
- f) Per preparare il Cliente all'appuntamento gli invieremo una email con le indicazioni che ci permetteranno di effettuare, in caso di assistenza da remoto, la connessione con il suo computer e nello stesso messaggio riporteremo il link per scaricare il file pdf nel quale indichiamo i termini del servizio, le responsabilità nell'utilizzo dello stesso e l'osservanza delle norme sulla privacy, ed infine eventuali ulteriori informazioni tecniche specifiche per prepararsi 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 è in italia) 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 dandone comunicazione solo tramite email a info@pec.informaticainazienda.it entro 24 ore dalla data prescelta. Se la disdetta viene comunicata oltre le 24 ore l'importo versato non viene restituito ma potrà essere utilizzato per un nuovo appuntamento. Se l'appuntamento viene disdetto nuovamente l'importo versato sarà riconosciuto ad informatica in azienda per coprire le spese tecniche organizzative ed il cliente non potrà più disporre della cifra corrispondente al numero di ore selezionate per quell'appuntamento.
- 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. Sul sito www.AssistenzaPCDaRemoto.it alla pagina "costi assistenza" sono mostrate le tabelle orarie ed i relativi costi.
- k) Per le condizioni relative alle "responsabilità" e la tutela dei dati sensibili e dei contenuti presenti nel computer del Cliente si leggano gli articoli che seguono.

2.2 ASSISTENZA SMARTPHONE e TABLET ANDROID

1. Dalla [Home Page del Sito](#) l'utente può VISIONARE una lista non esaustiva dei servizi di assistenza smartphone e tablet che offriamo.
2. Nella stessa pagina oppure a questo link **PRENOTA** viene mostrato un modulo di prenotazione e offerta la possibilità di indicare il giorno e l'ora di un appuntamento.
3. Per confermare l'appuntamento selezionato occorre inserire alcuni dati personali.
4. Si procede poi con la selezione della modalità di pagamento che può avvenire tramite paypal o carta di credito su sito sicuro www.paypal.com. Si ricorda che solo dopo aver pagato è possibile ricevere assistenza.
5. A questo punto il sistema in automatico invierà una email a voi come promemoria e a noi come avviso di nuovo appuntamento.
6. Per prepararsi all'appuntamento vi invieremo una email con le indicazioni che ci permetteranno di effettuare la connessione con il vostro smartphone e tablet ANDROID e nello stesso messaggio vi riporteremo il link per scaricare il file pdf [[click qui per leggerlo](#)] nel quale vi indichiamo i termini del servizio, le responsabilità nell'utilizzo dello stesso e l'osservanza delle norme sulla privacy, ed infine eventuali ulteriori informazioni tecniche specifiche per prepararsi a risolvere il problema da voi evidenziato.
7. Il giorno dell'appuntamento alle ore stabilite, vi contatteremo telefonicamente (la chiamata sarà a nostre spese se siete in italia) e vi chiederemo di installare una app sul telefono dal sito di google play store con un link sicuro e le istruzioni per procedere. Il programma possiede dei codici di connessione criptati. Questo ci permetterà di entrare nel vostro telefono in assoluta sicurezza ed offrirvi l'assistenza richiesta.
8. Considerato che i nostri servizi sono quantificati a tariffa oraria, se il cliente avrà acquistato un pacchetto orario maggiore di 1h, sarà nostra premura conteggiare il tempo trascorso. Alla fine di ogni sessione invieremo una email al cliente con un report aggiornato in tal senso. Per assistenza di una sola ora non viene inviato alcun report ed il tempo acquistato risulta essere solo indicativo. Nel report per acquisti superiori ad 1h 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.
9. Gli appuntamenti possono essere disdetti o spostati dandone comunicazione solo tramite email

a info@pec.informaticainazienda.it entro 24 ore dalla data prescelta. Se la disdetta viene comunicata oltre le 24 ore l'importo versato non viene restituito ma potrà essere utilizzato per un nuovo appuntamento.

10. Per le condizioni relative alle "responsabilità" e la tutela dei dati sensibili e dei contenuti presenti nel telefono del Cliente si legga il paragrafo successivo, mentre per la privacy policy del servizio si vada a questo [[link](#)].

3. Responsabilità

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.

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.

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 un ora dalla chiusura dell'intervento stesso, tramite un messaggio email a info@pec.informaticainazienda.it, nel quale deve essere motivata e dettagliata la responsabilità di Informatica In Azienda.

Il Cliente è il solo ed unico responsabile nei confronti del contenuto presente sul suo pc, smartphone, tablet, supporti removibili, server di rete, pagine di accesso protette, contenuti della posta elettronica, backup o qualsiasi altro servizio connesso al suo dispositivo. 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.

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

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 o quello del dispositivo assistito, o delle applicazioni o programmi installati che potrebbero pregiudicare lo svolgimento del servizio di assistenza da remoto svolto da Informatica In Azienda. In tali casi la quota versata per l'assistenza da remoto 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 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 ...).

Il presente documento è stato redatto il 6 Dicembre 2017

Il Cliente dichiara di aver letto attentamente questo documento disponibile sul sito www.AssistenzaPcDaRemoto.it prima di ricevere assistenza e di accettare espressamente queste condizioni.