

CRISMER LA PIGNOLA

System Architect - Software Engineer

Via Laggiaro n41 - 16035 Rapallo (Genova)

Telefono: +39 0185 54947 - Cell.: 347 2272399

Email: info@crismerlapignola.it - Skype: synapse - Sito web: www.crismerlapignola.it

Assistenza computer Notebook e Desktop
Consulenza Software
Realizzazione Siti Web
Web marketing e Tecniche SEO
Progettazione Software su misura
Esperto in tecnologie e Software Open Source

CONTRATTO DI ASSISTENZA REMOTA (TELE ASSISTENZA)

Dati del Cliente

Ragione Sociale/ Nome e Cognome

P.Iva/Codice Fiscale

Indirizzo

Referente

Telefono/fax/email

Di seguito denominato "Cliente", relativamente all'Hardware e al Software applicativo e di Sistema in Vs. possesso sottoscrive il presente contratto di assistenza articolato come segue:

1. Tipologia del servizio

Servizi di assistenza tecnica ed informatica in remoto e/o on site (a domicilio) relativi al sistema informatico del Cliente alle tariffe e alle condizioni della "classe di contratto" scelta e sottoscritta dal cliente. Si fa espressa menzione che con la firma del presente contratto si solleva Crismer La Pignola da qualsivoglia indennità e responsabilità per problematiche hardware e/o software che si potrebbero manifestare dopo i relativi interventi.

2. Regolamento del servizio

Il servizio di assistenza remota è assicurato tutti i giorni lavorativi, dal Lunedì al Venerdì nelle seguenti fasce orarie:

orario provvisorio

20.00 - 23.00 per l'orario standard feriale

10.00 - 12.30/14.00 - 18.30 per il sabato

La ricezione delle richieste di assistenza potrà avvenire via fax, via mail o telefonicamente tutti i giorni lavorativi, dal Lunedì al Venerdì nell'orario lavorativo specificato.



Il presente contratto non include gli interventi on site (a domicilio). Nel caso di interventi on site entro i 30 (trenta) Km dalla sede di Crismer La Pignola saranno addebitati per il diritto fisso di chiamata €30.00 (trenta) + € 25.00 (venticinque) l'ora per l'orario standard feriale.

Nel caso di interventi on site oltre i 30 (trenta) max 60 km dalla sede di Crismer La Pignola saranno addebitati per il diritto di chiamata € 65.00 (sessanta) + € 25.00 (venticinque) l'ora per l'orario standard feriale.

L'erogazione del servizio in fasce orarie e giorni differenti da quelli specificati nel presente contratto potrà avvenire a nostra discrezione applicando la relativa tariffa extra contrattuale di cui al punto 11 del presente contratto. Le predette fasce orarie potranno comunque subire modifiche, previa comunicazione al Cliente.

Crismer La Pignola rifiuta qualsiasi responsabilità diretta o indiretta per qualsiasi conseguenza dovuta ad errori o malfunzionamenti di hardware, di beni di consumo e/o di accessori anche se da noi forniti od ad errori nei software e sistemi operativi presenti e/o installati all'interno dell'apparecchio informatico del Cliente.

L'uso di software, sistemi operativi, computer e periferiche è a totale rischio del Cliente che all'insorgenza del problema hardware o software è invitato a segnalarlo il più tempestivamente possibile per consentire di determinarne la gravità e attivare la procedura di assistenza. Crismer La Pignola viene sollevato fin da ora da ogni responsabilità riguardante la perdita di dati (parziale o totale) a seguito di un intervento eseguito sul sistema informatico del Cliente.

Il Cliente è tenuto all'obbligo del salvataggio quotidiano dei propri dati su supporti magnetici, ottici o comunque esterni onde permetterne, in caso di perdita, il relativo ripristino.

E' da ritenersi escluso dal presente contratto tutto ciò che non vi è esplicitamente citato.

3. Tariffe del servizio di assistenza remota

Qui di seguito verrà illustrato un tabellare con le relative tariffe in base al pacchetto scelto a discrezione del cliente. Barrare la scelta con una "X" nelle parentesi quadre e confermare sotto la tabella.

Tariffe Standard Pacchetto ore, Validità di un anno a partire dalla conferma del pagamento	Prezzo	Sconto
<input type="checkbox"/> 5 ore	€ 125,00	€ 00,00
<input type="checkbox"/> 10 ore	€ 240,00 (anziché € 250,00)	€ 10,00
<input type="checkbox"/> 15 ore	€ 255,00 (anziché € 370,00)	€ 20,00
<input type="checkbox"/> 20 ore	€ 470,00 (anziché € 500,00)	€ 30,00
<input type="checkbox"/> 25 ore	€ 575,00 (anziché € 625,00)	€ 50,00
<input type="checkbox"/> 30 ore	€ 690,00 (anziché € 750,00)	€ 60,00
<input type="checkbox"/> 35 ore	€ 805,00 (anziché € 875,00)	€ 70,00
<input type="checkbox"/> 40 ore	€ 920,00 (anziché € 1000,00)	€ 80,00
<input type="checkbox"/> 45 ore	€ 1.025,00 (anziché € 1.125,00)	€ 90,00
<input type="checkbox"/> 50 ore	€ 1.150,00 (anziché € 1.250,00)	€ 100,00
<input type="checkbox"/> 55 ore	€ 1.265,00 (anziché 1.375,00)	€ 110,00
<input type="checkbox"/> 60 ore	€ 1.380,00 (anziché 1.500,00)	€ 120,00
<input type="checkbox"/> 65 ore	€ 1.495,00 (anziché 1.625,00)	€ 130,00
<input type="checkbox"/> 70 ore	€ 1.610,00 (anziché 1.750,00)	€ 140,00
<input type="checkbox"/> 75 ore	€ 1.725,00 (anziché 1.875,00)	€ 150,00
<input type="checkbox"/> 80 ore	€ 1.840,00 (anziché 2.000,00)	€ 160,00
<input type="checkbox"/> 85 ore	€ 1.955,00 (anziché 2.125,00)	€ 170,00
<input type="checkbox"/> 90 ore	€ 2.070,00 (anziché 2.250,00)	€ 180,00
<input type="checkbox"/> 95 ore	€ 2.185,00 (anziché 2.375,00)	€ 190,00
<input type="checkbox"/> 100 ore	€ 2.300,00 (anziché 2.500,00)	€ 200,00

Tariffe Speciali Pacchetto ore, Validità di un anno a partire dalla conferma del pagamento	Prezzo	Sconto
<input type="checkbox"/> 120 ore	€ 2.280,00 (anziché 2.400,00)	€ 120,00
<input type="checkbox"/> 130 ore	€ 2.460,00 (anziché 2.600,00)	€ 140,00
<input type="checkbox"/> 140 ore	€ 2.640,00 (anziché 2.800,00)	€ 160,00
<input type="checkbox"/> 150 ore	€ 2.820,00 (anziché 3.000,00)	€ 180,00
<input type="checkbox"/> 160 ore	€ 3.000,00 (anziché 3.200,00)	€ 200,00
<input type="checkbox"/> 170 ore	€ 3.180,00 (anziché 3.400,00)	€ 220,00
<input type="checkbox"/> 180 ore	€ 3.360,00 (anziché 3.600,00)	€ 240,00
<input type="checkbox"/> 190 ore	€ 3.540,00 (anziché 3.800,00)	€ 260,00
<input type="checkbox"/> 200 ore	€ 3.720,00 (anziché 4.000,00)	€ 280,00



Confermare la scelta: _____ (es. "pacchetto da 5 ore per 125 euro")

4. Condizioni di pagamento

- In contanti alla firma del presente contratto (solo per clienti diretti nella zona della provincia di Genova);
- Con Bonifico bancario intestato a Crismer La Pignola, Banca: Fineco (Unicredit), codice IBAN: IT49L030150320000000258782;
- Paypal o Carta di Credito direttamente sul mio sito web: www.crismerlapignola.it
- Ricarica PostePay sulla carta numero: "4023 6004 3502 9840" (consigliato in quanto il pagamento è istantaneo e potete ottenere assistenza immediata)
- Ricarica su Carta MasterCard di Fineco, carta numero: "5267 4306 1066 6196" (consigliato in quanto il pagamento è istantaneo e potete ottenere assistenza immediata)
- Assegno bancario (solo per clienti diretti nella zona della provincia di Genova);

Il mancato pagamento di una scadenza comporterà l'immediata sospensione dei servizi oggetto del presente contratto, dei suoi allegati e di eventuali appendici.

Tutte le notifiche di pagamento, compreso il presente contratto compilato in ogni sua parte andranno inviate via fax al n. +39 0185 1771056.

5. Decorrenza del contratto

Il presente contratto decorre dalla data del pagamento convalidato attraverso la ricevuta via fax oppure entro i tre giorni successivi alla data del Bonifico e/o Assegno Bancario; sono fatti salvi diversi accordi scritti tra le parti.

6. Durata del contratto

Il servizio ha una durata dal momento della stipula, per un numero di ore corrispondenti a quelle acquistate nel pacchetto da voi sottoscritto e può essere rinnovato alla scadenza, o in caso di esaurimento del monte ore.

Il numero di ore acquistate sono spendibili entro 12 (dodici) mesi dalla data di sottoscrizione dello stesso. Nell'eventualità in cui il Cliente non usufruisca dell'intero pacchetto ore acquistato, le ore in eccedenza non potranno essere cumulate con la sottoscrizione di un nuovo contratto né rimborsate. Le ore del pacchetto acquistate e non utilizzate nei 12 (dodici) mesi seguenti la stipula sono quindi da intendersi "a fondo perduto". La modalità del conteggio delle stesse avverrà tramite la stesura di rapporti di intervento che riassumono il tempo della sessione di teleassistenza ed il tipo di guasto o malfunzionamento per il quale è stata richiesta la stessa.

Tale rapporto sarà inviato al termine della sessione tramite e-mail o fax.

7. Modalità di assistenza

Crismer La Pignola si impegna a prestare il servizio di teleassistenza con mezzi e personale adeguatamente qualificato. L'accesso dell'operatore al sistema del Cliente sarà limitato in termini di tempo e visualizzazione a quanto strettamente necessario alla prestazione del servizio di teleassistenza. L'accesso al Pc per la prestazione del servizio avviene solamente su esplicita richiesta del Cliente il quale per fruire del servizio deve contattare Crismer La Pignola tramite gli indirizzi forniti.

Pertanto l'autorizzazione all'accesso al sistema del cliente si intende implicita ad ogni richiesta di assistenza. Il nostro sistema prevede l'utilizzo di un leggerissimo software che dovrà essere installato nei pc dove il servizio sarà attivo.

8. Durata della sessione

La durata minima di una sessione di teleassistenza è di 20 minuti.

9. Precisazioni

- a) Le ore acquistate potranno essere usate dal Cliente per il servizio di teleassistenza, ma anche per didattica, addestramento, utilizzo di software e applicativi informatici, insegnamento all'utilizzo di periferiche e servizi internet concordandone preventivamente gli orari e i termini. Tali servizi non potranno mai avere carattere di urgenza, pena il raddoppio delle tariffe orarie.

Le ore non utilizzate alla scadenza del presente contratto **NON** saranno più utilizzabili né cumulabili.

- b) Il presente contratto non può essere ceduto a terzi, e potrà essere erogato solo ed esclusivamente nella locazione logistica descritta nella stesura dello stesso.
Nel caso di rottura Hardware ci si rifarà ai termini di garanzia vigenti comunicati dal fornitore del bene.
- c) Nel caso il monte ore esaurisca prima della scadenza, il contratto sarà rinnovato, su richiesta del cliente per altri 12 mesi a partire dalla data stessa di esaurimento. Il rinnovo avverrà con pagamento entro 30 giorni dalla data di fatturazione

10. Controversie

Nel caso di controversie l'azienda si potrà avvalere del proprio legale di fiducia



11. Tariffe per l'assistenza on site

Attualmente l'assistenza in loco è prevista solo nei giorni di sabato e in caso di urgenze nelle ore serali dei giorni da lunedì a venerdì. Di seguito la tabella delle tariffe previste:

Tariffe in base ai giorni feriali, pre-ferivi e festivi <u>entro</u> i 30 km						
Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
Diritto di chiamata 30 euro + 25euro /ora iva esente (ore serali)						
Nei giorno feriali - diritto di chiamata 55 euro + 40 euro/ora iva esente						
Nei giorni festivi - diritto di chiamata 70 euro + 55 euro/ora iva esente						

Tariffe in base ai giorni feriali, pre-ferivi e festivi <u>oltre</u> i 30 km max 60 km						
Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
Diritto di chiamata 65 euro + 25euro /ora iva esente (ore serali)						
Nei giorno feriali - diritto di chiamata 110 euro + 40 euro/ora iva esente						
Nei giorni festivi - diritto di chiamata 110 euro + 65 euro/ora iva esente						

12. Ritenuta di acconto

Dato che La Pignola Crismer è già Consulente di una società, svolge questo lavoro come seconda attività; momentaneamente non possedendo una partita iva può per le norme vigenti rilasciare una ritenuta d'acconto per lavori occasionali.

DATA e luogo DI ACCETTAZIONE:

Per approvazione, il CLIENTE (timbro e/o firma del rapp. legale)

Ai sensi degli art. 1341 e 1342 del Codice Civile, il Cliente dichiara di aver preso attenta visione di tutti i paragrafi del presente accordo e di accettare espressamente e senza riserbo le clausole:

1. Tipologia del servizio;
2. Regolamento del Servizio;
3. Tariffe del servizio;
4. Condizioni di pagamento;
5. Decorrenza del contratto;
6. Durata del contratto;
9. Precisazioni;
10. Controversie;
11. Tariffe per l'assistenza;
12. Ritenuta di acconto;
13. Informativa.

Per approvazione, il CLIENTE (timbro e/o firma del rapp. legale) timbro solo per le aziende (facoltativo)



13. Informativa e manifestazione di consenso al trattamento dei dati personali

In conformità al d.lgs. 196/2003, Mannara Valentino Francesco informa il Cliente che i dati personali forniti saranno oggetto di trattamento per l'esecuzione del presente contratto.

I dati, il cui conferimento è obbligatorio per adempiere agli obblighi contrattuali e di legge, verranno trattati nel rispetto della normativa con il supporto di mezzi cartacei e/o informatici, comunque mediante strumenti idonei a garantire la sicurezza e la loro riservatezza.

Il mancato conferimento dei dati verrà valutato in relazione all'importanza dei dati negati rispetto alla gestione del rapporto commerciale.

I dati possono essere trattati dalle seguenti categorie di incaricati e/o responsabili interni ed esterni individuati per iscritto ed ai quali sono state date specifiche istruzioni scritte: dipendenti o collaboratori dell'ufficio tecnico, commerciale, amministrativo e legale e da collaboratori e da professionisti o società di servizi per l'amministrazione e gestione aziendale che operino per conto della nostra azienda; i dati verranno trattati per tutta la durata dei rapporti contrattuali instaurati e anche successivamente per l'espletamento di tutti gli adempimenti di legge.

I dati potranno essere comunicati in Italia a: nostra rete di agenti; nostri collaboratori; società di factoring; istituti di credito; società di recupero crediti; società di assicurazione del credito; società di informazioni commerciali; professionisti e consulenti; aziende operanti nel settore del trasporto.

L'interessato potrà in ogni momento esercitare i diritti di cui all'art. 7 del d.lgs. 196/2003, e quindi, conoscere, ottenere la cancellazione, la rettificazione, l'aggiornamento e l'integrazione dei dati, nonché opporsi al loro utilizzo per le finalità qui indicate.

Do il consenso Nego il consenso

Data/luogo

Firma Cliente

