

ATREE

Condizioni di Assistenza

On-Line. Servizio di assistenza telefonica attivo dal lunedì al venerdì, giorni festivi e periodi dei ferie, preventivamente comunicati, del personale ATREE esclusi, dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.30 alle 17.30, **esclusivamente** sui numeri telefonici rilasciati al momento della sottoscrizione del contratto oppure attraverso www.atree.it/supporto nella sezione dedicata all'assistenza. ([login=Pw=e-mail cliente](#))

ONL.1 Viene fornito su Software e Hardware approvato dal personale tecnico ATREE S.r.l. e accordati al momento della stipula del contratto.

ONL.2 Il cliente deve fornire ad ATREE il nominativo della persona autorizzata ad effettuare le chiamate e dell'eventuale supplente **NON** saranno accettate chiamate provenienti da persone diverse da quelle abilitate.

ONL.3 ATREE si riserva il diritto di richiedere che la persona partecipi ad eventuali corsi di formazione se la preparazione della persona delegata risultasse inadeguata.

ONL.4 ATREE si impegna a fornire una risposta tramite telefono/fax/e-mail, entro le 8 ore lavorative successive alla chiamata, con esclusione di quei periodi, preventivamente comunicati, in cui gli uffici ATREE rimarranno chiusi per ferie.

ONL.5 ATREE è in grado di fornire un servizio di TELE-ASSISTENZA qualora l'utente fosse in possesso di adeguata e congrua connettività alla rete internet.

On-Site. Intervento del tecnico presso la sede del Cliente, entro le 16 ore lavorative successive la segnalazione, giorni festivi e periodi di ferie, preventivamente comunicati, del personale ATREE esclusi, fatta **esclusivamente** attraverso www.atree.it/supporto nella sezione dedicata all'assistenza. ([login=Pw=e-mail cliente](#)). Le richieste effettuate dopo le 15:30 saranno registrate per l'erogazione il giorno successivo.

ONS.1 Non sono inclusi nel contratto ATREE SITE-LINE eventuali parti guaste o difettose, che saranno riparate o sostituite a prezzi di mercato previa accettazione di un preventivo formulato dal responsabile tecnico Atree e controfirmato dal cliente richiedente. Non è previsto nel contratto, il prestito di materiale sostitutivo a seguito di una riparazione (tipo stampanti, monitor, pc etc...).

ONS.2 Atree S.r.l. non è responsabile dei dati presenti sui supporti o nei pc pervenuti in assistenza di cui il cliente non avesse preventivamente provveduto ad effettuare copia. Pertanto l'attività svolta dai tecnici a fini manutentivi non offre garanzia di conservazione o copia e qualora fosse necessario, ne può contemplare la perdita.

ONS.3 Il cliente si impegna a garantire che, eventuali interventi sul Software e Hardware in assistenza, saranno eseguiti esclusivamente dal personale tecnico Atree.

ONS.4 Atree S.r.l. si impegna ad eseguire l'intervento, esclusivamente sulle problematiche fatte al momento della segnalazione, con esclusione dei giorni festivi e dei periodi di ferie, preventivamente comunicati, del personale ATREE. Ulteriori richieste, verranno considerate in base alla disponibilità del tecnico.

ONS.5 I materiali forniti da Atree s.r.l. sono coperti da regolare garanzia del produttore, le cui clausole sono specificate ed allegate al materiale stesso con esclusione dell'intervento del personale Atree s.r.l. La richiesta di assistenza in garanzia è quindi a carico del cliente che dovrà richiederla direttamente al produttore. Il Cliente può comunque far espletare ad Atree s.r.l. tale procedura. Il tempo ed i costi sostenuti verranno addebitati o detratti dal contratto.

ONS.6 Le ore di assistenza del contratto non fruite, decadono il 31 dicembre dell'anno di stipula.

ONS.7 Il cliente che richiedesse la manutenzione del software di sua proprietà assolve Atree s.r.l. da responsabilità di alcun tipo legate a malfunzionamenti o impossibilità di riattivarne le funzionalità su vecchi

ONS.8 Il cliente deve consentire ai tecnici incaricati del servizio, libero ed incondizionato accesso al luogo d'installazione dei prodotti e ove occorra, anche al di fuori del Vostro orario di lavoro prestando la più ampia collaborazione. I tecnici, ai fini delle operazioni di cui sopra, potranno usare materiali di consumo di proprietà del cliente.

ONS.9 Sulle fatture non pagate alle scadenze definite, saranno calcolati ed addebitati gli interessi di mora nella misura del tasso ufficiale di sconto maggiorato di 3 punti percentuali.

ONS.10 Qualora Vi rendeste inadempienti ad una qualsiasi delle obbligazioni a Vostro carico di cui al presente e rimanesse senza effetto per 15 giorni dalla Nostra diffida ad adempiere ai sensi dell' art.1454 C.C. il contratto si intenderà senz'altro risolto, con l'obbligo di risarcimento dei danni. Questi ultimi vengono convenzionalmente stabiliti nella misura minima pari all'entità del canone maturando sino alla normale scadenza contrattuale prossima, salvo i maggiori oneri.

ONS.11 Atree s.r.l. ha la facoltà di affidare in tutto o in parte, anche nel corso dell'esecuzione del presente contratto, la prestazione del servizio a terzi di Nostra scelta e fiducia (cui potremo altresì effettuare la cessione del presente contratto ai sensi dell' art.1407 del C.C., con Nostra liberazione).

ONS.12 Ogni cambiamento delle condizioni e di termini della presente richiede la forma scritta a pena di nullità.

Ons 13 Per qualsiasi controversia relativa al presente contratto sarà competente il Foro di Vicenza.

ONS.14 La durata del presente accordo è annuale. L'accordo si intende tacitamente rinnovato alla data di scadenza a meno che una delle parti non comunichi una disdetta, con un anticipo di 30 gg lavorativi dalla data di scadenza stessa. In caso di disdetta presentata oltre il termine consentito, tale disdetta si intenderà inviata per la scadenza annuale successiva e non avrà effetto sulla annualità in essere; il cliente dovrà corrispondere per intero anche il corrispettivo per il periodo successivo.

ONS.15 Se il cliente decide di recedere dall'accordo stipulato prima della data di scadenza prestabilita deve comunque pagare l'intera quota annuale di pertinenza, anche per il periodo di servizio non usufruito. Atree s.r.l. si riserva la facoltà di sospendere il servizio qualora intervengano inadempienze tecniche, economiche e legali da parte del cliente attribuendo allo stesso l'intero pagamento annuale per il servizio indicizzato con i correnti diritti per mora eventuale. E' obbligo di Atree s.r.l. preavvisare il cliente, con un anticipo di 30 gg. lavorativi sulla scadenza del contratto, quando la Società non sia più in condizioni, o non abbia intenzione di rinnovare tacitamente il presente accordo.

ONS.16 Atree s.r.l. si riserva la facoltà di modificare le specifiche tecniche del Servizio, aggiornare le tariffe praticate nonché variare le condizioni del contratto, i servizi aggiuntivi e le offerte commerciali. Le modifiche che comportino un aumento delle tariffe del Servizio o di altri oneri economici a carico del cliente, avranno efficacia solo dopo la pubblicazione del sito web di presentazione del Servizio. Il cliente avrà 30 gg di tempo, dalla data di pubblicazione, per recedere dal contratto in essere, in caso contrario le modifiche saranno considerate accettate.

ONS.17 Informativa L. 675/96

Le Parti precisano che il trattamento dei dati oggetto del presente contratto e degli allegati rientra nei casi di esclusione del consenso ai sensi dell'art 12 lett.b) della L. 675/96 in quanto si tratta di informazioni strettamente necessarie all'attuazione dello scopo negoziale che verranno conservate in modo sicuro da Umbrianet e non diffuse né comunicate a terzi, per il periodo strettamente necessario secondo la normativa vigente.