

Contratto di assistenza

Tra **Ticyweb SA** con sede in Chiasso, Corso San Gottardo 32, qui rappresentata da Tiziano Dotti (di seguito "Ticyweb")

e

(di seguito "Cliente")

PREMESSO CHE

- A. Il Cliente è interessato ad usufruire dei servizi di assistenza tecnica offerti da Ticyweb così come descritti nella nostra proposta allegata (Offerta);
- B. Le Parti intendono dare compiuta regolamentazione all'erogazione ed alla fruizione dei servizi di assistenza secondo i termini e le condizioni che seguono.

[TERMINI E CONDIZIONI]

1- Oggetto del contratto.

Il presente contratto è costituito dalle condizioni elencate nei successivi punti.

2- Servizi garantiti.

Salvo il caso che il cliente abbia scelto di optare per il servizio di picchetto (punto 7), gli interventi On-Site e/o telefonici e/o via telematica verranno erogati entro 8 Ore lavorative. **Ticyweb garantirà l'intervento entro le 8 Ore lavorative solo se il cliente avrà segnalato il guasto all'indirizzo mail helpdesk@ticyweb.ch. Mail inviate solo al proprio sistemista di riferimento non saranno ritenute perciò valide.** La disponibilità di TICYWEB è compresa dal lunedì al venerdì, dalle ore 08:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 18:00. Fuori da queste fasce orarie e per richieste di intervento urgenti verranno seguite le condizioni per gli interventi fuori orario.

Pag. 1 a 4



Azienda certificata ISO 9001
N° di registrazione del certificato 44 100 19 41 0054
CHE-101.033.161 IVA

🏠 Ticyweb SA
🌐 www.ticyweb.ch
✉ info@ticyweb.ch

☎ +41 91 682 11 27
📍 Corso San Gottardo 32
6830 Chiasso (CH)

3- Obblighi del contraente.

Ricorrendo alle prestazioni di servizio, il contraente deve documentare il più dettagliatamente possibile, tramite e-mail (helpdesk@ticyweb.ch) o ticket (attraverso il sito), il tipo problema riscontrato e la situazione nel quale si è verificato.

4- Obblighi di Ticyweb.

Ticyweb rilascerà, al termine degli interventi, un rapporto tecnico di servizio, a certificazione ea dettaglio del proprio operato, riportante il numero di punti utilizzati.

5- Costi del contratto e condizioni di pagamento, tariffe orarie.

Interventi in Orario ufficio Ticyweb 1 punto = 15 Min.

Interventi fuori Orario (salvo che il cliente abbia scelto di optare per il servizio di picchetto, punto 7) non effettuati negli orari d'ufficio di Ticyweb (punto 2): 1 punto = 7.5 Min.

Intervento minimo = 1 punto

Costi per trasferte da concordare.

6- Durata, disdetta e validità del contratto.

Il monte ore previsto dal presente contratto non ha scadenza e può essere utilizzato per attività di assistenza hardware, software e consulenza sistemistica.

Ticyweb può recedere dal contratto in oggetto, inoltrando al contraente una disdetta in forma scritta (raccomandata), con un preavviso di un mese. È fatta riserva del diritto di scioglimento immediato del contratto, se si presentano delle ragioni importanti, ossia per ripetuta inadempienza contrattuale da parte del contraente, per insoluti su prestazioni emesse anche non in relazione al presente contratto, o se Ticyweb non può assicurare l'adempimento del contratto fino alla scadenza del periodo contrattuale, per ragioni a lei non imputabili.

Il contratto acquista validità a pagamento avvenuto.

Il cliente può recedere dal contratto in oggetto, inoltrando a Ticyweb una disdetta in forma scritta, senza obblighi di preavviso (resta inteso che i punti restanti non verranno rimborsati).

Il contratto verrà rinnovato automaticamente, al termine dei punti a disposizione, per la quantità di ore corrispondenti al valore iniziale, se non diversamente concordato con il cliente.

7- Servizio di picchetto

Il cliente potrà beneficiare del servizio di picchetto solo se esiste un contratto di manutenzione con Ticyweb per prestazioni erogate nei normali orari d'attività e giorni lavorativi. Il costo del servizio di picchetto viene indicato nell'offerta (Offerta).

La disponibilità del servizio viene garantita al seguente numero telefonico: vi verrà comunicato al momento della sottoscrizione.

Il servizio prevede l'intervento da remoto entro le 2 (due) ore dalla chiamata del cliente e consisterà nell'effettuare una diagnosi e, laddove possibile, effettuare il relativo intervento, ove serve, anche in loco.

8- Esclusioni.

Corsi di formazione e/o istruzione al personale (se non diversamente specificato).

Le riparazioni di danni o guasti dovuti a incuria e/o errata manovra ed utilizzo.

Le riparazioni di danni o guasti dovuti a difetti dell'impianto elettrico del Cliente.

Le riparazioni di danni o guasti dovuti a riparazioni o tentativi di riparazione effettuati da persone non incaricate o non riconosciute da Ticyweb.

Le riparazioni di danni o guasti dovute a cause accidentali (incendi, terremoti, fulmini, atti di vandalismo o sabotaggi).

Le revisioni generali o sostituzioni di interi componenti od unità del sistema per obsolescenza.

La sostituzione di prodotti di consumo (nastri inchiostriati, cartucce, toner ecc.).

La sostituzione di materiale usurato dal normale utilizzo (testine stampanti, rulli fusore ecc.)

La sostituzione di materiale non venduto da Ticyweb.

Danni causati da perdita di dati conseguenti a guasti, manomissioni, non corretto uso delle apparecchiature.

9 - Riservatezza

Nello svolgimento della prestazione lavorativa presso l'azienda Cliente, il personale Ticyweb si impegna a trattare con assoluto riserbo tutti i dati e fatti che non fossero già noti e aperti al pubblico, che gli venissero comunicati o di cui venisse a conoscenza. Questo obbligo rimane attivo anche alla conclusione del rapporto contrattuale.

10 - Disposizioni finali.

L'accettazione del presente contratto è sancita dal pagamento del medesimo ed ogni precedente accordo è automaticamente annullato.

All'accettazione del presente contratto Ticyweb emetterà la relativa fattura.

Chiasso, _____

Ticyweb SA

Il Cliente

.....

.....



Azienda certificata ISO 9001
N° di registrazione del certificato 44 100 19 41 0054
CHE-101.033.161 IVA

🏠 Ticyweb SA
🌐 www.ticyweb.ch
✉ info@ticyweb.ch

☎ +41 91 682 11 27
📍 Corso San Gottardo 32
6830 Chiasso (CH)