

## **TERMINI E CONDIZIONI PER L'UTILIZZO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA GRATUITA PER I SOFTWARE DI DIGI CORP SRL**

### **PREMESSA**

Il presente documento ha lo scopo di regolamentare il servizio di assistenza gratuita erogato da Digi Corp Srl verso i suoi clienti ed esclusivamente per i software di sua produzione e commercializzazione. Le presenti condizioni si attivano all'acquisto e pagamento di uno dei suoi software o all'acquisto e pagamento dell'aggiornamento di uno dei suoi software. Il cliente accetta inoltre che Digi Corp srl possa modificare unilateralmente in ogni momento i termini e le condizioni in base alla propria volontà. Si conviene e si notifica quanto segue:

### **1. OGGETTO**

La società Digi Corp srl, in relazione ai suoi software s'impegna:

- 1.1** a fornire al cliente tutte le informazioni, telefoniche o via indirizzo di posta elettronica, necessarie a superare le difficoltà incontrate e non superabili dall'utente con la normale diligenza, per malfunzionamenti o anomalie dei suoi software;
- 1.2** a compiere ogni attività volta a sopperire ad eventuali anomalie o malfunzionamenti di ogni software di sua produzione e commercializzazione;
- 1.3** a compiere ogni attività per coadiuvare l'attivazione o l'installazione di ogni software di sua produzione e commercializzazione;
- 1.4** sarà a discrezione dei nostri operatori erogare al cliente il servizio aggiuntivo di assistenza remota per facilitare l'erogazione del servizio. L'assistenza remota prevede la possibilità di condividere i PC del ns. tecnico con l'Utente, attraverso il collegamento via Web.
- 1.5** Sono escluse dal servizio di assistenza gratuito le attività di consulenza, di formazione sull'utilizzo del software o di risoluzione di problemi professionali.
- 1.6** il servizio di assistenza gratuito non sarà erogato inoltre nei seguenti casi:
  - uso improprio del software, manomissioni o modifiche al software;
  - inosservanza delle indicazioni riportate nel manuale o negli altri strumenti di supporto all'uso;
  - errata configurazione hardware o del sistema operativo e/o presenza sul PC del cliente di software incompatibile;
  - mancata collaborazione nel segnalare i vizi di funzionamento;
  - danneggiamenti per la presenza di "virus" o calamità naturali o di atti volontari o involontari.

### **2. CORRISPETTIVI E SANZIONI**

- 2.1** Il corrispettivo a carico del cliente è fissato in **Euro 0,00+IVA**;
- 2.2** Per ogni posto lavoro aggiuntivo abilitato da chiave hardware verrà calcolata una maggiorazione sul prezzo del contratto pari a **Euro 0,00+IVA**.
- 2.3** Dopo la scadenza del servizio di assistenza gratuita fornito con l'acquisto o l'aggiornamento del software (condizioni della durata del servizio riportate nel punto 4.1) sarà possibile ottenere l'erogazione di un servizio di assistenza con le stesse caratteristiche (presenti in questo documento) dell'assistenza gratuita corrispondendo una tariffa pari ad **Euro 10,00+IVA** al mese, fatturati annualmente e pagati in un'unica soluzione annuale.

### **3. MODALITA' D'INTERVENTO**

- 3.1** La richiesta d'intervento dovrà essere inoltrata a Digi Corp in modalità telefonica o tramite indirizzo di posta elettronica.
- 3.2** La richiesta di erogazione del servizio via mail produrrà una risposta entro 24h.
- 3.3** Nel caso in cui il servizio non possa essere erogato in via telefonica, non sarà garantito nessun servizio di recall e il cliente potrà richiamare successivamente oppure contattare l'assistenza via mail, ottenendo una risposta entro 24h.

### **4. DURATA E TEMPI DI EROGAZIONE**

- 4.1** Le condizioni si applicano dal momento dell'acquisto di uno dei nostri software, o di un suo aggiornamento, a cui fa fede la data inserita nella fattura di acquisto e per la durata di 4 mesi.
- 4.2** Il servizio di assistenza gratuito sarà erogato per tutti i software, per un numero massimo di 15 minuti consecutivi ad ogni sessione.
- 4.3** L'orario previsto per l'erogazione del servizio di assistenza gratuita in via telefonica è dal lunedì al venerdì dalle 11:00 alle 12:30 e dalle 17:00 alle 18:00.

**4.4** L'orario previsto per l'erogazione del servizio di assistenza gratuita via indirizzo di posta elettronica è dal lunedì al venerdì dalle 11:00 alle 12:30 e dalle 17:00 alle 18:00.

**4.5** Il servizio di assistenza gratuita può essere soggetta a variazioni nei giorni festivi, nei periodi di ferie o chiusura aziendale, durante fiere di settore o eventi aziendali.

## **5. RESPONSABILITA'**

**5.1** Salvo i casi di dolo o colpa grave è espressamente esclusa qualsiasi responsabilità di Digi Corp srl per eventuali danni di qualsiasi natura comunque sofferti dall'utilizzatore in relazione all'utilizzo ed alle prestazioni del software, agli ordini od alle prestazioni rese dalla Digi Corp o dai suoi dipendenti.

**5.2** In particolare la Digi Corp non garantisce che il software possa soddisfare appieno le esigenze dell'utilizzatore, che sia immune da errori o malfunzioni e che la Digi Corp possa risolvere ogni problema.

## **6. FORO CONVENZIONALE ESCLUSIVO**

**6.1** Per ogni controversia il foro competente sarà, in via esclusiva, quello in cui si trova la sede legale di Digi Corp srl.

**DIGI CORP S.r.l.**