Numero Ticket Teleassistenza

TK261110175854

Modulo Richiesta Ticket Teleassistenza

LEGGERE IL MODULO E COMPILARE TUTTI I CAMPI CON *

1. Compilare il modulo di richiesta in ogni sua parte e inviarne una copia via email a support@savv.it o via FAX al numero 0383-371024.
2. SAVV provvederà ad inviare all'indirizzo email indicato dal Cliente nel documento di richiesta (Sezione Contatti E-mail) comunicazione di accettazione con allegati gli estremi per il pagamento.
3. Se non diversamente pattuito, il pagamento dovrà avvenire mediante bonifico bancario anticipato riportando come causale del bonifico il numero di ticket prestampato sul documento di richiesta.
4. A pagamento ricevuto il tecnico SAVV si metterà in contatto via email o telefonicamente per concordare data e ora di svolgimento della sessione di assistenza. Per urgenze, in caso di pagamento mediante bonifico bancario anticipato, è sufficiente produrre copia della contabile dell'avvenuto pagamento.
5. Per le condizioni complete di fornitura del servizio vedi Sezione 5.
Informativa Privacy
S.A.V.V. S.r.l. ('SAVV') procederà al trattamento dei Vostri dati personali nel rispetto delle disposizioni di cui al Regolamento UE 679/2016 ('GDPR'). Per maggiori informazioni sulla protezione dei dati personali vedi Sezione 5

SEZIONE 1. Dati richiedente e dati di fatturazione

Indicare i dati del richiedente il servizio. Indicare anche i dati di fatturazione qualora questi fossero diversi da quelli del richiedente.

Dati del richiedente il servizio

Titolo (Sig., Sig.ra)	
Nome *	
Cognome *	
Azienda *	
Indirizzo (Riga 1) *	
Indirizzo (Riga 2)	
Città *	
Stato/Provincia/Regione *	
CAP *	
Nazione *	
Telefono *	
Fax	
P.IVA *	
Fatturazione Elettronica *	[ ] Usa Codice Destinatario SDI - Il mio Codice Destinatario è _____
	[ ] Usa PEC - La mia PEC è _____

Dati di fatturazione

☐ **Usa i dati del richiedente il servizio**

Titolo (Sig., Sig.ra)	
Nome	
Cognome	
Azienda *	
Indirizzo (Riga 1) *	
Indirizzo (Riga 2)	
Città *	
Stato/Provincia/Regione *	
CAP *	
Nazione *	
Telefono *	
Fax	
P.IVA *	
Fatturazione Elettronica *	[ ] Usa Codice Destinatario SDI - Il mio Codice Destinatario è _____
	[ ] Usa PEC - La mia PEC è _____

SEZIONE 2. Scelta del servizio richiesto

Selezionare il prodotto o servizio richiesto.

☐ Codice prodotto: Ticket-1H - Quantità: 1 - Costo unitario: 105,00 Eur (IVA esclusa) - Costo totale: 105,00 Eur (IVA esclusa)

Numero Ticket Teleassistenza

TK261110175854

SEZIONE 3. Modalità di pagamento

Indicare la modalità di pagamento.

☐ Bonifico bancario anticipato

☐ Altro (specificare, richiede approvazione da parte di SAVV)

SEZIONE 4. Contatti E-mail

Indicare l'indirizzo e-mail a cui inviare tutte le comunicazioni relative al servizio inclusi gli estremi per il pagamento e l'esito finale dell'attività di assistenza.
Se necessario è possibile indicare un secondo indirizzo e-mail a cui inviare, in copia, l'esito finale dell'attività di assistenza.

Inviare tutte le comunicazioni relative al servizio a questo indirizzo e-mail *

Inviare l'esito finale dell'attività di assistenza anche a questo indirizzo e-mail

SEZIONE 5. Condizioni di fornitura del servizio

1. DEFINIZIONI
In aggiunta alle definizioni altrove contenute nel presente Contratto i seguenti termini assumeranno il significato di seguito indicato:
SAVV - si intende SAVV S.r.l. con sede legale in via Palli 2, 27053 Lungavilla (PV) - Italia, iscritta al Registro delle Imprese di Pavia n.621, P.Iva/C.F. 00167980184, in persona del suo legale rappresentante;
Cliente - si intende il Singolo, la Società o altra entità giuridica che intende avvalersi del servizio di supporto tecnico oggetto del presente contratto di fornitura;
(SAVV e il Cliente di seguito congiuntamente definite le Parti o, disgiuntamente, la Parte);
Apparati - si intendono i dispositivi hardware a marchio SAVV o Datix o dispositivi hardware di terze parti forniti da SAVV in uso presso il Cliente;
Software - si intendono i prodotti software a marchio SAVV o Datix o prodotti software di terze parti forniti da SAVV in uso presso il Cliente.
2. Il servizio di assistenza in oggetto è fornito da SAVV a fronte dell'acquisto di ticket ed è svolto mediante comunicazione telefonica e/o assistenza telematica remota con collegamento diretto al PC del Cliente.
3. Per poter usufruire del servizio di assistenza telematica remota il Cliente deve disporre di connessione internet a banda larga (xDSL o fibra ottica).
4. Le attività coperte da ticket di teleassistenza sono:
- re-installazione o installazione successiva di Apparati e Software e relative configurazioni,
- verifica/manutenzione archivi Datix inclusi creazione/ripristino copie di backup,
- installazione/verifica driver USB Datix,
- chiarimenti sull'utilizzo delle procedure e risoluzione delle problematiche operative inerenti all'utilizzo di Apparati e Software.
5. Le attività non coperte da ticket di teleassistenza sono:
- prima installazione di Apparati e Software e relative configurazioni,
- ripristino letture/timbrature su Apparati,
- installazione/configurazione/aggiornamento del sistema operativo,
- rimozione di virus e malware,
- configurazione della rete del Cliente (es.: router, switch, firewall),
- installazione/configurazione di apparati e software di terze parti non forniti da SAVV,
- in generale, tutte quelle attività non inerenti a Apparati e Software.
6. La durata massima della sessione di assistenza per ogni singolo ticket è di 60 minuti. La durata della sessione può essere estesa, ai fini del completamento delle attività in corso, a sola ed esclusiva discrezione del tecnico SAVV.
7. Il ticket viene considerato usufruito anche se la durata della sessione di assistenza è inferiore a quella massima prevista.
8. Data e ora di inizio della sessione di assistenza sono concordate tra Cliente e tecnico SAVV incaricato mediante messaggio e-mail di conferma inviato da SAVV all'indirizzo e-mail indicato dal Cliente nel modulo di richiesta.
9. In caso di assistenza telematica remota il Cliente si impegna affinchè tutte le condizioni tecniche necessarie all'espletamento dell'attività e riguardanti la propria rete e il computer di destinazione siano garantite alla data e all'ora concordate per l'inizio della sessione di assistenza (es. connessione internet funzionante, corrette impostazioni di rete, accesso al PC con idonei privilegi, corretta configurazione di sistema operativo e di ogni altra applicazione di terze parti in esecuzione al momento dell'intervento).
10. Fatto salvo il caso in cui il Cliente ne fornisca, con congruo anticipo, adeguata comunicazione a SAVV, se alla data e all'ora concordate per l'inizio della sessione di assistenza, ovvero durante la sessione di assistenza, le condizioni di cui al punto 9 risultassero, a sola ed esclusiva discrezione del tecnico SAVV incaricato, tali da non permettere il corretto svolgimento dell'attività di supporto la sessione sarà sospesa e considerata conclusa. Nel caso di tale accadimento il ticket di teleassistenza sarà considerato comunque usufruito e sarà necessario acquistare un nuovo ticket pianificando con SAVV una nuova sessione di assistenza.
11. Se per motivi dipendenti da SAVV non fosse possibile avviare la sessione di assistenza alla data e all'ora concordate il ticket si considererà non usufruito e potrà essere nuovamente utilizzato dal Cliente.
12. Sebbene venga compiuto ogni sforzo possibile per rispondere alle richieste del Cliente e giungere alla soluzione degli eventuali problemi segnalati, SAVV non fornisce alcuna garanzia sulla completezza delle informazioni fornite e sul raggiungimento di tale soluzione. Fatte salve le condizioni di cui al punto 10, nel caso in cui SAVV non fosse in grado di risolvere i problemi segnalati dal Cliente il ticket si considererà non usufruito e potrà essere nuovamente utilizzato dal Cliente.
13. L'esito dell'attività di assistenza è comunicato da SAVV mediante messaggio e-mail inviato all'indirizzo indicato dal Cliente nel modulo di richiesta. In caso di mancata risposta entro 24 ore lavorative dalla data e dall'ora di inoltro l'esito è considerato accettato.
14. SAVV non si assume responsabilità per danni diretti, indiretti, esemplari, incidentali, speciali, consequenziali o di qualsiasi altro tipo, indipendentemente dalla causa o dalle attribuzioni di responsabilità, derivante dal servizio di assistenza in oggetto ancorchè SAVV sia stata informata della possibilità del verificarsi di tali danni.
15. Qualora il servizio di assistenza in oggetto richiedesse collegamento diretto al PC del Cliente (assistenza telematica remota), il Cliente medesimo dichiara, accedendo al servizio, di avere eseguito, precedentemente alla attività di assistenza di SAVV, una copia di salvaguardia dei dati contenuti e delle applicazioni in esecuzione nel PC di destinazione del collegamento remoto. Termini e Condizioni per l'uso di Teamviewer per le attività di supporto remoto di SAVV sono disponibili al seguente link http://www.savv.it/it/tv-termini-e-condizioni.php
16. Il ticket non è rimborsabile.
17. Prezzi: tutti i prezzi sono da intendersi IVA esclusa.
18. Pagamento: Bonifico Bancario anticipato, se non diversamente pattuito.
19. Fatturazione: alla data dell'ordine.
20. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI
Ciascuna delle Parti s'impegna ad adempiere ai propri obblighi ai sensi della normativa e dei principi applicabili in materia di protezione dei dati personali trattati ai fini dell'esecuzione del presente Contratto ed in particolare ai sensi del Regolamento UE 679/2016 (nel seguito "GDPR").
Con riferimento alle informazioni oggetto di trattamento nell'ambito del presente Contratto, qualificabili come "dati personali" ai sensi dell'art. 4 GDPR, il Cliente, nella sua qualità di titolare del trattamento, nomina SAVV quale responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 GDPR.

Il Cliente assicura che i dati personali ai quali avrà accesso SAVV ai fini della prestazione del servizio sono ottenuti secondo correttezza e nel rispetto della legge, e che otterrà tutte le approvazioni necessarie dalle persone i cui dati sono oggetto di trattamento. Il Cliente dichiara e garantisce altresì di aver svolto tutte le attività obbligatorie, necessarie ed opportune in modo che SAVV possa svolgere, senza ulteriori adempimenti a suo carico, tutti i trattamenti di dati necessari all'esecuzione del presente Contratto. A titolo esemplificativo il Cliente dichiara di aver assolto all'obbligo di notificare il trattamento dei dati di geolocalizzazione al Garante per la protezione dei dati personali, di aver ottenuto eventuali autorizzazioni dalle competenti autorità con riferimento al possibile controllo del lavoratore, di aver ottenuto il consenso dell'interessato, nei casi in cui non esista un'esenzione di legge, al trattamento dei dati, e di aver adottato tutte le necessarie misure di sicurezza, fisica, logica e organizzativa al proprio interno al fine di evitare eventuali accessi non autorizzati, trattamenti non consentiti o trattamenti di dati in ogni caso non conformi alla normativa vigente.
SAVV garantisce che:
a) i dati personali saranno trattati esclusivamente in nome e per conto del Cliente;
b) procederà al trattamento di dati esclusivamente secondo le istruzioni fornite dal Cliente;
c) ha adottato, direttamente o indirettamente, misure tecniche e organizzative sufficienti, ivi incluse le misure minime di sicurezza, così come previste dalla normativa vigente (art. 32 GDPR), ed ogni altra misura di sicurezza dalla stessa ritenuta opportuna;
d) in caso di possibili eventi di data breach, ai sensi dell'art.33 GDPR, provvederà ad informare tempestivamente o comunque senza ingiustificato ritardo il Cliente delle violazioni di dati personali di cui viene a conoscenza;
e) la registrazione, l'accesso, la conservazione e ogni eventuale ulteriore trattamento di dati personali che si renda necessario da parte di SAVV o di suoi ausiliari saranno improntati al trattamento minimo necessario ai fini della prestazione del Servizio richiesto e saranno conservati per il tempo strettamente necessario secondo le indicazioni fornite dal Cliente e comunque non oltre la data di cessazione del Contratto, fatti salvi gli obblighi di legge.
In riferimento al presente Contratto di fornitura, SAVV potrà raccogliere e trattare dati personali relativi al Cliente ai fini 1) dell'assolvimento di obblighi di legge e regolamentari (es. obblighi fiscali e contabili), 2) della gestione amministrativa del Contratto, ivi inclusa la gestione dei pagamenti e delle fatture, 3) della gestione dell'eventuale contenzioso, ivi compreso l'eventuale recupero del credito. Il conferimento dei dati è necessario per le finalità di cui ai precedenti punti 1), 2) e 3) ed in mancanza non sarà possibile eseguire correttamente il Contratto. I dati saranno trattati in formato cartaceo, elettronico e telematico. I dati potranno essere eventualmente comunicati a consulenti fiscali, legali o aziendali, istituti di credito, enti e amministrazioni pubbliche o soggetti legittimati per legge a ricevere tali informazioni. Maggiori informazioni, ivi incluso un elenco aggiornato di tali soggetti, che operano principalmente in qualità di autonomi titolari del trattamento, e dei soggetti nominati responsabili del trattamento, nonché per esercitare i diritti di cui agli artt. 15-21 GDPR (es. diritto 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, l'aggiornamento, oppure la rettificazione, nonché il diritto di chiedere a SAVV la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, nonché di opporsi in ogni caso, per motivi legittimi, al loro trattamento) sono disponibili presso SAVV, che opera quale titolare del trattamento.
21. LEGGE APPLICABILE - FORO COMPETENTE ESCLUSIVO
Il presente Contratto è disciplinato dalla legge italiana. Le eventuali controversie che dovessero insorgere tra le Parti in merito all'interpretazione o all'esecuzione del presente Contratto saranno devolute alla competenza esclusiva del Foro di Pavia.

LUOGO E DATA DEL PRESENTE DOCUMENTO_____

TIMBRO E FIRMA_____

Dichiaro espressamente di avere compreso e di accettare le condizioni di fornitura del servizio (Sezione 5). Inoltre, ho letto l'informativa sulla privacy e accetto il trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento UE 679/2016 ('GDPR').

TIMBRO E FIRMA_____

SPAZIO RISERVATO A SAVV