

# **CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DEL SERVIZIO "ASSISTENZA TECNICA TELEFONICA"**

## **Art. 1 - Definizioni**

Agli effetti del Contratto si intende per:

- “Rokler”, Rokler Consulting & Management s.r.l., sede legale in Via Albalonga 16 - 00183 Roma, partita IVA 13799271005 Casella PEC: Rokler@pecfacile.com
- ”Richiedente”, la persona giuridica o la persona fisica che per i propri scopi imprenditoriali e professionali sottoscrive la Proposta di Attivazione;
- “Servizio” attività di assistenza tecnica telefonica aventi specifiche caratteristiche dettagliate nel profilo Commerciale, secondo i termini e le modalità di cui all’articolo 3;
- “Proposta di Attivazione”, la richiesta che il Richiedente attiva attraverso l’acquisto del Ticket di assistenza per la fornitura da parte di Rokler del Servizio;
- “Contratto”, l’accordo tra Rokler ed il Richiedente avente ad oggetto la fornitura del Servizio di assistenza tecnica telefonica.
- “Parte o Parti”, Rokler ed il Richiedente indicati singolarmente o congiuntamente.

## **Art. 2 - Oggetto**

Eptware eroga al Richiedente, che abbia acquistato un prodotto software o in modalità stand alone a fronte di un corrispettivo, il Servizio denominato “Assistenza Tecnica Telefonica”, che consiste nella fornitura di assistenza tecnica telefonica per le principali configurazioni del PC o del proprio device.

Quali:

- assistenza alla configurazione del gestionale GDPR
- formazione all'uso del gestionale GDPR
- consulenza privacy telefonica

## **Art. 3 - Caratteristiche e modalità del Servizio di Assistenza Tecnica Telefonica**

Il Richiedente potrà richiedere di volta in volta il Servizio con le seguenti modalità:

- mediante contatto telefonico;

Il Servizio di assistenza sarà erogato attraverso una struttura di Help Desk e di intervento di Rokler e/o di soggetti dalla stessa incaricate.

## **Art. 4- Facoltà di subappalto/subfornitura**

Il Richiedente prende atto ed accetta che Rokler, per l’esecuzione delle attività oggetto del Contratto, potrà avvalersi di ditte dalla stessa selezionate. Rokler non potrà in ogni caso essere ritenuta responsabile per qualsiasi pregiudizio, danno, perdita, onere, spesa inerente e/o conseguente allo svolgimento di dette attività svolte da remoto e/o on site, quali a mero titolo esemplificativo la perdita di dati e/o il malfunzionamento del software.

## **Art. 5 – Durata**

Il Contratto è a tempo determinato e si intenderà concluso alla data di attivazione del ticket. Il servizio potrà essere richiesto entro la data di scadenza del ticket che è di un mese dalla data di acquisto del ticket

.

## **Art. 6 - Responsabilità di Rokler**

Fatti salvi i casi di dolo o colpa grave di Rokler e/o dei suoi subfornitori, Rokler non si assume alcuna responsabilità per danni subiti dal Richiedente e/o da terzi a seguito e/o in occasione dell’erogazione e/o in

relazione al verificarsi di ritardi nell'adempimento delle obbligazioni previste dal Contratto ovvero di interventi che si rivelassero non risolutivi del Servizio.

#### **Art. 7 - Corrispettivo**

Il corrispettivo per il Servizio, è rappresentato dall'acquisto del Ticket.

#### **Art. 8 - Modalità di pagamento e Ticket**

Il corrispettivo oggetto del Contratto, sarà fatturato al Richiedente. Il Ticket potrà essere acquistato attraverso carta di credito o bonifico bancario. A pagamento avvenuto e ricevuto da Rokler il contratto si intenderà concluso e la stessa provvederà ad attivare il servizio comunicando e inviando il numero di Ticket via mail.

#### **Art. 9 - Risoluzione del Contratto**

Rokler si riserva la facoltà di dichiarare risolto il Contratto ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 cod. civ., anche per uno solo dei seguenti inadempimenti da parte del Richiedente:

- ritardato o mancato pagamento del corrispettivo o di parte di esso;
- cessione del Contratto non autorizzata.

#### **Art.10- Oneri fiscali**

E' a carico del Richiedente ogni spesa, imposta e tassa comunque inerenti al presente Contratto.

#### **Art. 11 - Riservatezza delle informazioni e trattamento dei dati**

Rokler ed il Richiedente garantiscono reciprocamente che il proprio personale ed il personale di Ditte da esse incaricate, tratteranno come riservata ogni informazione della quale venissero a conoscenza durante od in relazione ad ogni attività inerente l'esecuzione del Contratto.

I dati personali forniti dal Richiedente sono trattati nel rispetto del D Lgs. 196/03, recante il Codice in materia di protezione dei dati personali e con modalità idonee a garantire la riservatezza e la sicurezza.

#### **Art. 13 - Cessione**

Le Parti non potranno cedere il Contratto in tutto o in parte, anche gratuitamente, senza il preventivo consenso scritto dell'altra Parte.

#### **Art. 14- Disposizioni generali.**

Il presente Contratto costituisce manifestazione univoca ed integrale dei rapporti intercorsi tra Rokler ed il Richiedente superando ed annullando ogni diversa precedente intesa. Tutte le comunicazioni tra le Parti relative al presente Contratto dovranno essere effettuate con scambio di corrispondenza scritta da indirizzarsi alle destinazioni e/o agli indirizzi e-mail indicati dalle parti.