

CONDIZIONI GENERALI CONTRATTO DI ASSISTENZA

1) OGGETTO DEL CONTRATTO

PROJECTMOON SRL si impegna, alle condizioni, termini e modalità descritte nel contratto di assistenza e nel presente documento, a fornire al Cliente il servizio di Assistenza di seguito descritto.

2) MODALITÀ DI ASSISTENZA

Per assistenza s'intende un ragionevole supporto al Cliente tramite telefono o e-mail, per rispondere, rimediare o risolvere le problematiche segnalate concernenti le esigenze dei clienti relative ai servizi forniti. Il servizio di assistenza non prevede interventi dei tecnici di PROJECTMOON presso la sede del Cliente.

Le segnalazioni vengono prese in carico da PROJECTMOON tramite l'apertura di un ticket attraverso sistema OSTicket nei tempi predefiniti nel contratto.

Il servizio di assistenza per sua natura prospetta per PROJECTMOON obbligazioni di tipo comportamentale e non di risultato.

Salvo che per il livello di servizio "PREMIUM" le segnalazioni dovranno essere fatte dal referente di progetto nominato dal Cliente tra le persone di adeguata competenza.

Il Cliente può accedere al servizio di assistenza nelle fasce orarie indicate nel contratto.

L'orario dell'assistenza, salvo diversamente stabilito, va dalle ore 9.00 alle 12:00 e dalle 15:00 alle ore 18.00, dal lunedì al venerdì, con esclusione delle festività infrasettimanali, della prima e ultima settimana dell'anno e delle due settimane centrali del mese di Agosto.

A seguito di segnalazione da parte del Cliente, PROJECTMOON effettuerà gli interventi di assistenza nella modalità prevista nel contratto alla voce "Prestazioni".

PROJECTMOON non sarà in alcun modo tenuta a fornire al Cliente il servizio di assistenza se l'esecuzione degli impegni assunti da PROJECTMOON sia ritardata od impedita dal Cliente.

La mancata fornitura di servizi di assistenza ai sensi del precedente capoverso non esime in ogni caso il Cliente dal pagamento dell'intero canone di assistenza prescelto.

PROJECTMOON si riserva di affidare, in tutto o in parte, il servizio di assistenza a ditte specializzate e da essa stessa autorizzate, interne e/o esterne alla propria organizzazione.

3) CORRISPETTIVI, FATTURAZIONE E PAGAMENTO

I corrispettivi, le modalità di fatturazione e di pagamento sono indicate nel contratto di assistenza.

Per nessuna ragione il pagamento potrà essere ritardato o sospeso né potrà essere opposta alcuna eccezione che eventualmente dovrà essere fatta valere in separata sede. In caso di ritardo rispetto ai termini di pagamento saranno dovuti sullo scaduto anche gli interessi di mora, fatto salvo e impregiudicato ogni altro rimedio di legge e di contratto.

In caso di mancato pagamento nei termini fissati PROJECTMOON si riserva il diritto di sospendere la fornitura dei servizi oggetto del contratto.

4) OBBLIGHI DEL CLIENTE

Il Cliente deve mettere a disposizione del personale tecnico PROJECTMOON la totalità delle informazioni necessarie allo svolgimento del servizio.

5) OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DI PROJECTMOON

Gli obblighi PROJECTMOON sono solo quelli che derivano dagli impegni assunti con il presente contratto.

I tecnici PROJECTMOON addetti al servizio evaderanno le richieste cui sia possibile fornire un'immediata soluzione

PROJECTMOON non è obbligata a fornire i servizi in risposta a richieste che a suo giudizio costituiscono un abuso da parte del Cliente.

Salvo il caso di dolo o colpa grave, PROJECTMOON non assume responsabilità alcuna per danni eventualmente provocati al Cliente nell'esecuzione del servizio descritto nel contratto.

6) DURATA DEL CONTRATTO

Il contratto, salve diverse indicazioni, decorre dalla data della sottoscrizione e scade all'esaurimento del pacchetto acquistato che dovrà essere utilizzato entro e non oltre 12 mesi dall'acquisto. Decorsi i 12 mesi il Cliente decade dal diritto di utilizzare i servizi acquistati e non utilizzati.

7) RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Il Cliente, nel caso in cui PROJECTMOON rinunci ripetutamente a fornire il servizio di assistenza secondo le modalità e i termini descritti nel presente contratto, può richiedere la risoluzione del contratto. In questo caso PROJECTMOON si obbliga a restituire al Cliente i corrispettivi percepiti in anticipo, in misura corrispondente alle ore di assistenza non erogate.

La risoluzione chiude ogni obbligo assunto con questo contratto da PROJECTMOON verso il Cliente e in nessun caso PROJECTMOON sarà tenuta ad azioni riparatorie diverse da quella prevista al precedente capoverso.

8) FORZA MAGGIORE

PROJECTMOON non è responsabile della mancata osservanza dei suoi obblighi o di ritardi se imputabili a cause di forza maggiore intese come ogni causa fuori dal proprio ragionevole potere di controllo.

9) CONTROVERSIE

Per qualsiasi controversia sarà esclusivamente competente il Foro di Treviso.