

Torino

● Condizioni generali di assistenza

erogata da moltosenso s.r.l., via Tirreno 215 – 10135 Torino, P.IVA 10187990014 (in seguito **moltosenso**)

1. Definizioni

Per "Assistenza" si intende il servizio offerto da **moltosenso** ed erogato come previsto dai contratti di fornitura dei servizi tra **moltosenso** e i suoi clienti.

Per "Cliente" si intende l'acquirente dei servizi erogati da **moltosenso** e/o l'utilizzatore del servizio di assistenza richiesto. **moltosenso** e i suoi clienti sono definiti collettivamente "Parti" e, singolarmente, "Parte".

Per "Procedura di Controllo" si intende un elenco di controlli che il Cliente deve effettuare prima di accedere all'Assistenza.

Per "Tecnico" si intende un incaricato autorizzato da **moltosenso** ad eseguire l'intervento.

Per "Assistenza Remota" si intende il servizio di assistenza erogato al Cliente da un Tecnico, in modalità remota, ovvero attraverso mezzi di comunicazione e strumenti telematici (telefono, fax, e-mail, strumenti di collaborazione on-line, ecc.) che consentano al Cliente, opportunamente assistito, di risolvere il problema a causa del quale si è resa necessaria l'assistenza. L'Assistenza Remota può erogare il servizio anche in assenza di collaborazione attiva del Cliente.

Per "On Site" si intende il servizio di assistenza erogato presso il Cliente.

2. Modalità di erogazione del servizio

Laddove il Cliente ravvisi un malfunzionamento del prodotto inerente al servizio contrattualizzato con **moltosenso**, può richiedere l'Assistenza secondo quanto contrattualizzato tra le Parti.

La richiesta di Assistenza deve essere inoltrata a **moltosenso** previa l'esecuzione da parte del Cliente della Procedura di Controllo, volta a escludere banali cause di malfunzionamento dei prodotti e/o servizi forniti da **moltosenso**. La Procedura di Controllo è disponibile all'indirizzo hotel.moltosenso.it/assistenza

Se, dopo aver effettuato la suddetta Procedura di Controllo, il malfunzionamento persistesse, il Cliente può aprire un procedimento di assistenza tecnica, attraverso:

- il modulo online, reperibile sulla pagina di Assistenza del website hotel.moltosenso.it/assistenza;
- comunicazione telefonica al numero **338.203.21.06**

Dalla ricezione della richiesta di Assistenza, **moltosenso** si impegna ad avviare le operazioni necessarie all'erogazione dell'Assistenza entro **tre** giorni lavorativi. Se per cause di forza maggiore l'avvio delle operazioni di assistenza dovesse avvenire oltre il terzo giorno lavorativo dalla formale richiesta del Cliente secondo i canali concordati, verrà riconosciuto al Cliente, su sua richiesta, una nota di credito pari al periodo di fermo dell'apparecchio guasto con una maggiorazione del 50% (calcolata sul canone di noleggio contrattualizzato). Si esclude ogni altra ulteriore rivalsa del Cliente nei confronti di moltosenso srl.

Il Cliente si attiverà per permettere la normale esecuzione dell'assistenza, assicurando l'accesso ai locali ove sono collocati i beni. La mancata erogazione dell'assistenza per cause riconducibili al Cliente, compresa la non esecuzione della Procedura di Controllo, comporterà l'addebito dell'intervento.

moltosenso si riserva il diritto di **non** erogare il servizio di Assistenza qualora il Cliente non risulti in regola con i pagamenti, anche se dovuti a **moltosenso** per altro titolo.

moltosenso si riserva il diritto di erogare a titolo oneroso il servizio di Assistenza qualora:

- vi sia stata una violazione unilaterale degli obblighi contrattuali da parte del Cliente;
- sia riscontrabile il mancato rispetto delle condizioni indicate nel contratto (di seguito sono rimandate alcune di tali condizioni: manomissione, errato uso, intervento non autorizzato o terzo, danneggiamento, utilizzo dei prodotti/servizi in condizioni non consentite dalle vigenti normative, danni provocati da altri strumenti o da prodotti terzi, mancato rispetto delle norme di manutenzione del produttore, danni dovuti da agenti atmosferici o sbalzi di corrente ecc.)

3. Copie di backup dei dati, sistema operativo e programmi

L'assistenza su dispositivi elettromagnetici può comportare la perdita dei dati presenti su supporti magnetici. Per questo motivo il Cliente è tenuto ad eseguire copie di backup dei dati e dei programmi presenti prima di far eseguire la riparazione al Tecnico. **moltosenso** non può essere in ogni caso responsabile di eventuali perdite di dati dovute a qualsiasi causa o di danni dovuti all'interazione tra beni terzi e i prodotti e/o servizi forniti al Cliente in fase di Assistenza.

4. Sostituzione componenti extra garanzia

Il costo di eventuali parti sostituite da moltosenso e non rientranti nella garanzia del prodotto è sempre a carico del Cliente. Telecomandi, batterie e altri materiali di consumo non rientrano nella normale garanzia. Sarà cura del tecnico informare il Cliente circa il costo totale della riparazione, prima di procedere all'intervento. L'accettazione della riparazione dimostra la conoscenza da parte del cliente dell'importo totale dell'intervento.

5. Responsabilità del Cliente

In caso di assistenza On Site, affinché **moltosenso** possa eseguire l'intervento richiesto, il Cliente deve precedentemente provvedere a verificare e/o realizzare le seguenti condizioni di lavoro:

- ragionevole disponibilità ad assistere il tecnico e/o a fornire tutte le informazioni necessarie alla conclusione dell'intervento tecnico; disponibilità del locale ove è collocato il bene da assistere.
- conformità alla normativa vigente degli impianti direttamente interessati all'uso dell'apparecchiatura;
- corretto funzionamento di eventuali altre apparecchiature e/o periferiche collegate con l'apparecchiatura oggetto di intervento, utili a stabilirne il ripristino del corretto funzionamento;
- possesso di tutte le informazioni relative all'installazione, configurazione dei servizi accessori quali password per accesso a banche dati, internet, ecc.

Il Cliente prende atto e accetta che alcune attività preventive possono richiedere l'utilizzo da parte del tecnico della connessione alla rete Internet del Cliente, per scaricare informazioni necessarie alla conclusione dell'intervento tecnico.

Le presenti Condizioni di Assistenza si intendono integralmente accettate dal Cliente in fase di stipula del contratto di servizio e, in caso di rinnovo contrattuale, automaticamente accettate.

Ogni modifica delle condizioni dovrà essere approvata da **moltosenso** con atto scritto, in mancanza del quale ogni accordo verbale è da ritenersi nullo.

6. Protezione dei Dati

moltosenso rispetta le norme sulla privacy. Per un rinvio alle modalità di protezione dei dati, consultare le norme sulla riservatezza dei dati, in calce al sito: <http://hotel.moltosenso.it>

7. Competenza Territoriale

L'Autorità Giudiziaria esclusivamente competente per ogni controversia è quella del foro di Torino (TO).

Torino,

moltosenso s.r.l.

L'Hotel

Ai sensi e agli effetti dell'art. 1341 e 1342 C.C. l'Hotel dichiara di approvare specificatamente tutte le clausole riportate e in particolare: 2), 4), 5), 6) e 7).

Torino,

moltosenso s.r.l.

L'Hotel