



REGOLAMENTO ASSISTENZA TELEMATICA

Flor Informatica S.r.l. utilizza una piattaforma di assistenza remota, chiamata [TeamViewer](#), che consente di assistere il cliente in breve tempo e che utilizza canali di comunicazione standard, di norma consentiti dalle policy di sicurezza dei firewall. Non è perciò necessario modificare i sistemi di navigazione in internet per usufruire di questo servizio, che consente di compiere attività di consulenza, istruzione e demo on-line, nonché di risolvere eventuali problematiche legate alle tipiche criticità dei sistemi operativi.

Il servizio, per essere erogato, necessita di semplici requisiti tecnici quali una connessione ad internet con accesso ISDN a 64K oppure una connessione xDSL. Dal punto di vista delle specifiche di sistema, TeamViewer richiede Windows 2000 o una versione successiva ed è utilizzabile anche su MacOS. Sono poi necessari almeno 128 MB di RAM e 2 MB di spazio disponibile su disco rigido. Con la Teleassistenza è possibile risolvere a distanza numerosi problemi software e sistemistici (esclusi quindi problemi hardware) consentendo dunque benefici che possono essere riassunti in due punti principali: tempestività di intervento e forte risparmio.

Flor Informatica S.r.l. si impegna al corretto svolgimento dell'attività di teleassistenza, a non comunicare o diffondere eventuali dati personali rilevati in fase di supporto remoto, se non per quanto strettamente indispensabile per espletare il servizio. Flor Informatica S.r.l. si farà carico di adoperare il massimo sforzo per giungere ad una soluzione positiva.

Il Cliente accetta che l'intervento non garantisce sempre e comunque la soluzione al problema e pertanto accetta che esso possa essere risolto con metodi tradizionali.

L'unica obbligazione assunta da Flor Informatica S.r.l. è quella di adoperarsi con la massima diligenza dovuta e possibile per fornire al Cliente i servizi previsti con mezzi e personale adeguatamente qualificato. Flor Informatica S.r.l. non garantisce che qualsiasi errore o malfunzionamento possa essere eliminato e non potrà essere ritenuta responsabile, se non in caso di dolo, per danni diretti o indiretti (perdita di dati, ecc.). Flor Informatica S.r.l. non sarà responsabile per ritardi o disservizi dovuti a causa di forza maggiore (ivi compresi scioperi aziendali o del personale addetto all'assistenza). In ogni caso, Flor Informatica S.r.l. non potrà essere tenuta al risarcimento del danno in misura superiore all'ammontare del prezzo pattuito per il servizio.

Accedendo al servizio il cliente autorizza il trattamento dei dati personali ai sensi del D.Lgs. 196/2003 (Privacy), accetta le condizioni generali di fornitura ed accetta le condizioni economiche.