

## **Condizioni Fondamentali per utilizzo di Assistenza Remota Alientech SRL**

### **Accettazione delle Condizioni d'Uso e sue modifiche:**

Alientech S.r.l. offre ai clienti in abbonamento un servizio di assistenza remota, che permette il controllo del pc utente sotto la sua supervisione e previa comunicazione da parte dello stesso cliente di un codice d'accesso generato in automatico dal software di assistenza.

### **Caratteristiche e Finalità del Servizio:**

La principale finalità del servizio è quello di garantire all'utente un intervento tecnico repentino utilizzando le tecnologie di desktop sharing.

Per accedere al servizio è necessario seguire i seguenti passi.

1. Accettare il presente Disclaimer che permette il download del software di assistenza.
2. Scaricare e lanciare il software di Assistenza fornito.
3. L'avvio del programma genera un password numerica che deve essere comunicata all'operatore Alientech per poter avviare l'assistenza.
4. L'operatore Alientech si collegherà al pc cliente e avrà pieno controllo dello stesso con la supervisione dell'utente, che potrà monitorare le azioni dell'operatore e interrompere in qualsiasi momento il servizio.

### **Responsabilità e obblighi del cliente:**

Attraverso lo scaricamento e la comunicazione del codice di accesso, l'utente ha l'obbligo e la responsabilità di monitorare l'intervento dell'operatore, al fine di garantire la piena e completa trasparenza dell'intervento dell'operatore.

### **Responsabilità e obblighi di Alientech SRL**

Alientech Srl attraverso la procedura di assistenza remota, deve garantire un intervento mirato ai prodotti per i quali l'utente richiede assistenza, apportando tutte le eventuali e necessarie modifiche alla configurazione del sistema operativo per permettere la corretta e piena funzionalità del software stesso.

### **Durata dell'intervento di assistenza remota**

L'intervento di assistenza remota termina nelle seguenti condizioni:

1. L'utente interrompe volontariamente il servizio di assistenza.
2. L'operatore termina l'assistenza arrivando alla risoluzione del problema oggetto della richiesta di intervento.
3. L'operatore, con la supervisione del cliente, riscontra che il problema non è legato strettamente al software Alientech Srl, ma a problemi legati all'apparato informatico utilizzato. (Es. presenza di virus o malware, apparati hardware non funzionanti, O.S. non compatibile con il prodotto Alientech Srl, mancanza di Driver o componenti di terze parti ecc.)

### **Sollevazione da pretese di indennizzo e disconoscimento di Responsabilità di Alientech Srl:**

Accettando questo servizio e garantendo l'accesso all'operatore di Alientech Srl, l'utente solleva Alientech Srl ed il suo personale addetto al servizio da ogni responsabilità relativa a successivi malfunzionamenti, perdite di dati ed eventuale necessario intervento di tecnici qualificati esterni.

L'utente - in particolare - solleva Alientech SRL da ogni possibile richiesta di indennizzo per eventuali danni e problemi che si potrebbero verificare a seguito dell'intervento remoto.

### **Da compilare a cura del richiedente:**

**Codice Cliente** (es. C0000) : \_\_\_\_\_

**Cognome e Nome** : \_\_\_\_\_

**Firma leggibile per accettazione** : \_\_\_\_\_