



The future is here

Str. Maddalena 109/28 10024 Moncalieri  
Tel. 3396240241 - 0116968053

## **Contratto di Teleassistenza.**

Con la stipula di questa tipologia di contratto, l'assistenza sulle macchine (**pc desktop e/o notebook**) verrà effettuata in remoto cioè a distanza.

Condizione necessaria ai fini dell'esecuzione del contratto di teleassistenza è la connessione a internet, ed il software di teleassistenza.

Se il pc client manca di accesso alla rete, l'assistenza a distanza non potrà aver luogo in nessun modo!

### **Vantaggi del Contratto**

**Velocità:** attraverso una sessione di teleassistenza è possibile risolvere circa il 90% dei **malfunzionamenti software** del pc; a seguito della connessione tra l'operatore ed il client, il controllo del computer malfunzionante passerà nelle mani di personale qualificato, che saprà in poco tempo risolvere le Vostre problematiche relative all'utilizzo dello strumento informatico.

**Comodità:** il servizio di teleassistenza è "comodo" in quanto basta effettuare una telefonata all'operatore, ed entro poche ore sarà possibile avviare una sessione di assistenza in remoto.. non bisognerà quindi caricare il pc in macchina e lasciarlo nel nostro laboratorio; l'intero servizio si svolge via internet.

**Trasparenza:** il servizio di teleassistenza è un servizio trasparente, in quanto il cliente potrà visionare in diretta l'intera sessione di intervento; il software, infatti, permette al cliente di osservare le operazioni che vengono svolte dall'operatore che eroga il servizio di assistenza.

**Economicità:** il servizio di teleassistenza taglia i costi di gestione; il tutto si traduce in un risparmio economico (e di tempo) per lo svolgimento dell'intero servizio... ovviamente la qualità è la medesima.

**Unico limite,** ai molteplici vantaggi della Teleassistenza, è quello relativo alla tipologia di guasto; se il guasto è relativo ad un componente Hardware o alle telecomunicazioni, il pc dovrà necessariamente essere riparato all'interno del nostro Laboratorio o attraverso l'accesso di *personale specializzato presso la sede del Cliente*.

### **Condizioni economiche:**

Il contratto di tele assistenza si attiva per un periodo non inferiore a 12 mesi e per un carnet non inferiore a 24 ore. La tariffa oraria è di 20 € ad ora più Iva .

## Estratto del Contratto

*“Con il presente contratto la ditta TechPc si impegna a fornirvi un servizio di teleassistenza on-line per la soluzione di problemi software ed applicativi, con espressa esclusione dei problemi derivanti da cattivo funzionamento dell’hardware...”*

*Il servizio ha una durata dal momento della stipula, per un numero di ore corrispondenti a quelle acquistate nel pacchetto da voi sottoscritto e può essere rinnovato alla scadenza, o in caso di esaurimento del monte ore. Il numero di ore acquistate sono spendibili entro 12 ( dodici ) mesi dalla data di sottoscrizione dello stesso.*

*Nell’eventualità in cui il Cliente non usufruisca dell’intero pacchetto ore acquistato, le ore in eccedenza non potranno essere cumulate con la sottoscrizione di un nuovo contratto né rimborsate.*

*Le ore del pacchetto acquistate e non utilizzate nei 12 (dodici) mesi seguenti la stipula sono quindi da intendersi “a fondo perduto”.*

*La modalità del conteggio delle stesse avverrà tramite la stesura di rapporti di intervento che riassumono il tempo della sessione di teleassistenza ed il tipo di guasto o malfunzionamento per il quale è stata richiesta la stessa...*

*L’azienda TechPc si impegna a prestare il servizio di teleassistenza con mezzi e personale adeguatamente qualificato con la massima tempestività possibile comunque non oltre le 12 ore lavorative successive alla chiamata di assistenza. L’accesso dell’operatore al sistema del Cliente sarà limitato in termini di tempo e visualizzazione a quanto strettamente necessario alla prestazione del servizio di teleassistenza. L’accesso al Pc per la prestazione del servizio avviene solamente su esplicita richiesta del Cliente il quale per fruire del servizio deve contattare la TechPc tramite gli indirizzi forniti. Pertanto l’autorizzazione all’accesso al sistema del cliente si intende implicita ad ogni richiesta di assistenza. Il nostro sistema prevede l’utilizzo di un leggerissimo software che dovrà essere installato nei pc dove il servizio sarà attivo...*

*La TechPc non fornisce alcuna garanzia di soluzione del problema denunciato; qualora non fosse possibile risolvere il problema attraverso il servizio oggetto del presente contratto, la TechPc si riserva il diritto di inviare proprio personale specializzato presso la sede del Cliente ove si trovano le macchine sulle quali intervenire. Il prezzo di detti interventi in loco sarà calcolato secondo le tariffe orarie previste nel listino della TechPc in vigore...”*