

Termini e condizioni per il Servizio di Supporto Tecnico

1. Introduzione

Il presente documento indica le linee guida e le condizioni relative alla modalità di fornitura del Servizio di Supporto Tecnico fornito da Alientech S.r.l. (di seguito "Alientech srl") ai propri clienti.

ATTENZIONE: L'INOLTRO DELLA RICHIESTA DI ASSISTENZA TECNICA COMPORTA L'ACCETTAZIONE DI QUANTO CONTENUTO NEL PRESENTE DOCUMENTO, CHE SI INVITA A LEGGERE CON LA MASSIMA ATTENZIONE.

Alientech srl offre ai propri clienti l'accesso alle risorse di Supporto Tecnico, relativamente ai prodotti indicati a seguire:

- KESSv2 Master
- KESSv2 Slave
- K-TAG Master
- K-TAG Slave
- ECM Titanium
- Powergate3+
- Banca Dati

2. Accesso al Servizio di Supporto Tecnico

Prima di inoltrare una richiesta per il Servizio di Supporto Tecnico il cliente deve compiere ogni ragionevole sforzo per risolvere il problema tramite la documentazione tecnica (manuali operativi e guide utente) messa a disposizione da Alientech srl.

Il Cliente può ottenere il Servizio di Supporto Tecnico accedendo alle risorse di assistenza Alientech via Web, tramite il Portale Assistenza Clienti all'indirizzo <https://databank.alientech.to/ticket/>.

Il Servizio di Supporto Tecnico viene fornito solo in Italiano e Inglese.

Ad ogni richiesta di Servizio di Supporto Tecnico inoltrata tramite il Portale Assistenza Clienti verrà assegnato un numero progressivo automatico. Tale numero identifica la richiesta e verrà utilizzato per tutte le eventuali comunicazioni inerenti detta richiesta.

La priorità dei Ticket ricevuti dal Servizio di Supporto Tecnico è assegnata automaticamente, in base a data e ora di ricezione.

Il Cliente verrà notificato via e-mail, all'indirizzo associato al proprio Codice Cliente (consultabile nella sezione *Il Tuo Profilo* della Banca Dati Alientech), di ogni aggiornamento apportato a detto Ticket.

Il Cliente si impegna a non aprire più ticket per lo stesso problema relativo allo stesso Prodotto supportato, onde evitare confusioni e rallentamenti nella fornitura del servizio. Tuttavia, è necessario aprire un Ticket per ogni nuovo problema riscontrato sullo stesso Prodotto.

3. Responsabilità del Cliente

Per usufruire del Servizio di Supporto Tecnico il Cliente è tenuto a fornire tutte le informazioni diagnostiche necessarie, incluse, in via esemplificativa ma non esaustiva:

- Il proprio Codice Cliente.
- Il numero di serie del Prodotto per il quale si richiede assistenza.
- Descrizione e dati identificativi del tipo di veicolo e/o della centralina su cui si sta lavorando.
- Breve ma dettagliata descrizione del problema occorso.
- Screenshot (cattura istantanea della schermata) dell'errore comparso a video o, in mancanza, testo del messaggio di errore visualizzato.
- Elenco dettagliato delle operazioni eseguite e dei passaggi effettuati prima che si verificasse il problema e le eventuali azioni intraprese per risolvere tale problema.
- Eventuali foto della centralina su cui si sta lavorando e delle connessioni effettuate sulla stessa.
- File LOG dello strumento, ove pertinente.

Gli operatori del Servizio di Supporto Tecnico di Alientech srl non sono in grado di verificare la presenza di eventuali errori/omissioni nelle indicazioni fornite dal Cliente. Resta pertanto a carico del medesimo ogni responsabilità derivante da tali errori/omissioni.

4. Giorni e orari di fornitura del Servizio

Il Servizio di Supporto Tecnico è fornito da Alientech srl esclusivamente durante le ore lavorative e precisamente dal lunedì al venerdì, dalle ore 08:30 alle ore 12:30 CET e dalle ore 14:00 alle ore 18:00 CET.

Il Servizio di Supporto Tecnico non sarà disponibile in caso di chiusura per ferie, nei giorni di festività nazionale o in coincidenza con operazioni di manutenzione straordinaria.

In caso di chiusure per ferie o festività nazionali sarà possibile accedere al Portale Assistenza Clienti solo per consultare lo stato dei Ticket aperti ma non sarà consentito rispondervi né aprirne di nuovi, mentre in caso di manutenzioni straordinarie il Portale Assistenza Clienti non sarà accessibile.

Alientech srl si adopererà in modo da fornire almeno ventiquattro ore di preavviso per gli interventi di manutenzione straordinaria. Le chiusure per ferie e per festività verranno indicate con largo anticipo.

Le comunicazioni relative alle chiusure dell'azienda, e di conseguenza del Servizio, sia ordinarie che straordinarie, verranno notificate tramite appositi avvisi sulla Banca Dati Alientech e sul Portale Assistenza Clienti.

In nessun caso Alientech srl risponderà di eventuali conseguenze pregiudizievoli, di qualsivoglia natura, conseguenti ai periodi di chiusura del Servizio. Invitiamo pertanto il Cliente a verificare con attenzione gli orari e gli avvisi.

5. Servizio di Supporto Tecnico in accesso remoto

Alientech srl può fornire il Servizio di Supporto Tecnico in accesso remoto tramite Internet utilizzando il software gratuito TeamViewer, ove ve ne sia la necessità. In tal caso, Alientech srl è in grado di accedere, controllare e acquisire informazioni sul computer del Cliente mediante installazione e utilizzo di un software di accesso remoto. L'installazione e l'utilizzo del software di accesso remoto da parte del Cliente implicano la concessione dell'autorizzazione affinché Alientech srl fornisca il Servizio di Supporto Tecnico secondo tale modalità.

Per usufruire del Servizio di Supporto Tecnico in accesso remoto è necessario scaricare il software TeamViewer dalla sezione Software della Banca Dati, all'indirizzo <https://databank.alientech.to> e non da altri siti disponibili sul web, in quanto versioni diverse del software non sono compatibili e potrebbero rendere impossibile l'erogazione dell'intervento di assistenza in accesso remoto.

Tutti i file del software di accesso remoto, o parte di essi, possono rimanere nel computer del Cliente al termine della sessione del Servizio di Supporto. I diritti sul software di accesso remoto e tutti i diritti di proprietà intellettuale in esso inclusi sono di proprietà di TeamViewer GmbH. L'utilizzo del software di accesso remoto in questione è soggetto all'applicazione dei relativi termini di licenza di TeamViewer GmbH.

Il nome utente e la password generati in modo automatico e casuale dal software di accesso remoto devono essere comunicati all'operatore del Servizio di Supporto Tecnico che ha preso in carico la richiesta di assistenza tramite il Portale Assistenza Clienti.

Durante la fornitura del Servizio di Supporto Tecnico in accesso remoto, Alientech srl può consultare, controllare e acquisire soltanto le informazioni sul computer del Cliente che ritiene ragionevolmente essere necessarie al fine di analizzare e fornire assistenza per l'intervento di supporto. Alientech srl raccomanda al cliente di chiudere tutti i file e le applicazioni che non sono pertinenti all'Intervento di supporto. Il software di accesso remoto o le funzionalità del computer del Cliente consentono al Cliente di porre fine in qualsiasi momento alla sessione di Servizio di supporto in accesso Remoto.

Importante: Ove nel corso dell'intervento di assistenza e in ragione del medesimo il Servizio di Supporto Tecnico di Alientech srl dovesse rinvenire copie contraffatte e/o modificate di software o parti di esso, riconducibili ad Alientech srl, anche se non utilizzate, o tool finalizzati alla rimozione di protezioni software o loro abusiva duplicazione, Alientech srl si riserva il diritto di sospendere ogni servizio fornito al Cliente, invitando il Cliente a fornire le proprie giustificazioni. All'esito delle medesime Alientech srl potrà segnalare la circostanza alle competenti autorità.

6. Rischi di perdite dati o danni legati al Servizio di Supporto tecnico in accesso remoto

È importante che il Cliente proceda ad effettuare opportuni salvataggi (backup) di programmi, file, archivi e dati presenti sul proprio computer prima dell'intervento di assistenza in accesso remoto. Il Cliente garantisce che detto salvataggio sia stato correttamente eseguito prima dell'intervento in accesso remoto, sollevando Alientech srl da ogni responsabilità per tutti i rischi di perdite o danni a programmi, file, archivi e/o dati presenti sul computer al momento dell'intervento effettuato in accesso remoto.

7. Obbligo di risultato

Nel fornire il Servizio di Supporto Tecnico, Alientech srl si assume un'obbligazione di mezzi e non di risultato. I tecnici di Alientech srl si impegneranno con la massima diligenza nella ricerca della soluzione al problema segnalato dal Cliente, compatibilmente con le risorse tecniche di Alientech srl disponibili al momento e secondo la loro miglior scienza ed esperienza. Alientech srl non può tuttavia garantire che per ogni problema segnalato dal Cliente possa essere sempre individuata la corretta soluzione o che questa sia tecnicamente possibile.

8. Tempi di risposta

Alientech srl si impegna a compiere ogni possibile sforzo per rispondere a una richiesta di Servizio di Supporto Tecnico entro tempi ragionevoli, compatibilmente con le disponibilità del personale e delle risorse tecniche, senza tuttavia poter garantire l'effettiva risposta entro un periodo di tempo specifico.

9. Versione attuale

Salvo diversa indicazione, tutti i Prodotti supportati devono essere aggiornati all'ultima versione disponibile.

10. Esclusioni

Se non diversamente specificato, Alientech srl non è tenuta a erogare Servizi di Supporto Tecnico per problemi derivanti da:

- Utilizzo del prodotto non in linea con le informazioni e precauzioni descritte nelle guide utente e/o altra documentazione tecnica fornita da Alientech.
- Utilizzo di un sistema informatico incompatibile con il Prodotto.
- Problematiche connesse a Internet, configurazione di rete, installazione non corretta, virus o malware presenti sul computer del Cliente, problemi di alimentazione elettrica o interferenze con altri sistemi Hardware o Software.
- Danni al computer in cui è installato il software di gestione del Prodotto supportato.
- Problematiche su Prodotti che risultano smarriti o rubati, eccetto per la segnalazione del furto o dello smarrimento.

11. Protezione dei dati personali

Il Cliente si dichiara consapevole che Alientech srl ha la necessità di raccogliere, elaborare e utilizzare i dati del Cliente stesso per poter erogare il Servizio di Supporto Tecnico ed autorizza Alientech srl ed i dipendenti della stessa incaricati dell'intervento di assistenza al trattamento dei medesimi dati, solo ed esclusivamente nei limiti e ai fini della corretta prestazione del Servizio di Supporto Tecnico.

Alientech srl conserverà e utilizzerà le informazioni dei clienti in conformità con la propria Informativa privacy, consultabile all'indirizzo www.alientech-tools.com/legal.

12.Limitazioni di garanzia

Le condizioni generali qui enunciate rappresentano nella loro interezza gli obblighi e le responsabilità di Alientech srl in relazione ai servizi previsti nel presente documento. Nessuna garanzia, espressa o implicita, oltre a quelle eventualmente esplicitate nel presente documento, viene assunta da Alientech srl.