

TERMINI E CONDIZIONI

CONDIZIONI GENERALI CONTRATTUALI DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA DIGITALE "START+"

1. Accettazione dei termini e condizioni contrattuali e attivazione del Servizio

1. Il presente documento contiene le condizioni generali ("Condizioni Contrattuali" o "Contratto") del Servizio di assistenza tecnica digitale (di seguito "**Servizio**") che, su delega di ePRICE (ePRICE Operations S.r.l. di seguito anche indicata come **ePRICE**), viene erogato da Ennova Srl (con sede in Torino, Corso Sommeiller 32, codice fiscale e numero d'iscrizione al Registro delle Imprese 10392200019) al Cliente (di seguito "Cliente") persona giuridica o persona fisica.
2. Il Servizio di assistenza tecnica digitale viene erogato tramite l'utilizzo da parte di Ennova Srl della sua Piattaforma tecnologica di assistenza da remoto (di seguito "**Piattaforma**").
3. Il Cliente prende atto ed accetta che l'uso del Servizio e della relativa Piattaforma costituisce integrale accettazione dei termini e delle condizioni descritte nel presente documento, ivi incluse le condizioni relative al piano di assistenza scelto (art. 5 del presente Contratto) e all'uso del Piattaforma dettagliate nel presente Contratto che si considerano anch'esse accettate dal Cliente.
QUALORA NON SI APPROVASSERO TUTTI I TERMINI DELLE PRESENTI CONDIZIONI CONTRATTUALI, SARA' SUFFICIENTE NON PROCEDERE AL DOWNLOAD DEL PIATTAFORMA.
4. Qualora l'attivazione del Servizio non sia possibile a causa di impedimenti tecnici non imputabili a Ennova Srl o per sopravvenuta impossibilità di rendere il Servizio, la proposta contrattuale non potrà essere accettata o il Contratto eventualmente concluso si risolverà automaticamente, senza che ciò implichi alcuna responsabilità di Ennova Srl nei confronti del Cliente. In tale ipotesi Ennova Srl si impegna a dare immediata comunicazione al Cliente medesimo.
5. L'oggetto del Servizio è la fornitura di servizi di assistenza tecnica su apparati di proprietà del Cliente. Il presente documento regola esclusivamente il rapporto fra Ennova Srl e il Cliente.

2. Modalità di erogazione

Il Servizio prevede l'utilizzo della Piattaforma in modalità digitale direttamente dal Cliente, utilizzando il proprio apparato, tramite la APP/Widget (Esperto). Il Cliente può altresì richiedere l'intervento di un tecnico altamente specializzato che, a seconda del tipo di necessità del Cliente, deciderà con quale modalità comunicare con il Cliente (telefonica, video chat, con accesso da remoto sul device del Cliente).

Nello specifico i servizi a cui si ha accesso sono:

- Supporto al setup del proprio device
- Presa appuntamento

3. Riserva di diritti e Licenza d'uso

1. La Piattaforma ed il Servizio così come i relativi diritti d'autore e ogni altro diritto di proprietà intellettuale o industriale sono e rimangono di esclusiva proprietà di Ennova srl e/o dei suoi danti causa i quali mantengono tutti i diritti esclusivi. Il Cliente non acquista alcun titolo o diritto sulla Piattaforma e/o il Servizio ad

eccezione della Licenza espressamente concessa all'art. 3.2 e 4 seguenti, subordinatamente al rispetto da parte del Cliente delle Condizioni Contrattuali. Il Cliente dichiara e riconosce che i nomi, i loghi, i marchi "Esperto", "START+" ed "Ennova" ed i relativi diritti di marchio e di copyright sono di titolarità esclusiva di Ennova srl e che, (b) la Piattaforma e/o il portale Internet relativo al Servizio e/o altri Software eventualmente forniti in connessione al Servizio possono essere contraddistinti da tali marchi e segni distintivi che sono di titolarità esclusiva di Ennova srl e/o dei suoi danti causa. Il Cliente non ottiene, a causa del presente contratto o delle Condizioni Contrattuali o per altra ragione, alcun diritto relativamente a tali marchi e segni distintivi.

2. Subordinatamente al rispetto da parte del Cliente delle presenti Condizioni Contrattuali Ennova srl concede al Cliente una licenza, personale, non esclusiva e non trasferibile (nel seguito denominata "Licenza") al solo scopo di accedere e fruire del Servizio per fini esclusivamente personali o imprenditoriali del Cliente (con esclusione, ad esempio, di fornitura di Servizio per conto di terzi).

4. Divieti per Il Cliente

1. E' fatto espresso divieto al Cliente di:
 - a. Copiare o riprodurre la Piattaforma in tutto o in parte, eccetto per una sola copia di riserva in forma leggibile dal computer al solo fine di evitarne la perdita in caso di guasti (copia di backup); tale copia sarà soggetta a questo Contratto e non potrà essere usata che in sostituzione della copia perduta;
 - b. Modificare, adattare, tradurre, transcodificare, decompilare e disassemblare la Piattaforma ed il Servizio in tutto o in parte, o di altrimenti sottoporre la Piattaforma e/o il Servizio ad altri processi di analisi del loro codice e della loro struttura logica (c.d. "reverse engineering"), fatto salvo quanto espressamente previsto da norme inderogabili di legge;
 - c. Usare la Piattaforma e il Servizio per fini commerciali o per altri fini diversi dal proprio fine personale o imprenditoriale espressamente consentito all'articolo 3.2;
 - d. Incorporare e/o connettere la Piattaforma, e/o il Servizio in tutto o in parte, in/con altri programmi la cui licenza d'uso e/o di distribuzione sia condizionata alla rivelazione e/o distribuzione a terzi del relativo codice sorgente e/o alla concessione a terzi di diritti di modifica sugli stessi, in un modo tale da rendere anche la Piattaforma soggetto a tali condizionamenti di licenza;
 - e. Rimuovere o in qualsiasi modo cancellare dalla Piattaforma qualsiasi marchio, nome commerciale, indicazione di copyright o altra notazione di riserva di diritti ivi apposta o contenuta, che Il Cliente è tenuto a riprodurre su eventuali copie, anche parziali, del Piattaforma fatte dal Cliente, ferme restando le limitazioni del punto (a) che precede;
 - f. Concedere la Piattaforma in sublicenza a terzi o, comunque, di consentirne l'uso da parte di terzi sia a titolo gratuito che a titolo oneroso;
 - g. Sviluppare prodotti o applicazioni software basate sulla Piattaforma o che facciano in qualsiasi modo uso dello stesso.

Il Cliente si impegna inoltre a non utilizzare tecniche di framing per racchiudere qualsiasi marchio o altre informazioni proprietarie (comprese immagini, testo,

pagina, layout o forma) di Ennova srl e/o dei suoi partner e/o fornitori, senza previo consenso scritto di Ennova srl.

Il Cliente prende atto e conviene che la Piattaforma ed il Servizio contengono informazioni riservate di Ennova srl e/o dei suoi danti causa e, fermi restando i divieti del presente articolo 4, Il Cliente si impegna a mantenere segrete e a non svelare dette informazioni e contenuti a terzi, senza il preventivo consenso scritto di Ennova srl.

5. Catalogo e Listino

L'offerta prevede l'erogazione di servizi di assistenza e supporto atti alla risoluzione di problematiche relative a dispositivi digitali o software, incluso l'installazione e/o la prima configurazione. Verrà declinata come segue:

1. **START+ smartphone:**

- *Prima installazione e configurazione dello Smartphone con attivazione contestuale del device* ossia supporto in cui l'operatore guida l'utente alla prima installazione e configurazione del device per l'attivazione. Se necessario viene chiesto di Installare la APP Esperto.
- *Trasferimento dati da device a device* ossia supporto per il trasferimento dati da device a device in caso di cambio dispositivo.
- *Configurazione APN per roaming internazionale* ossia Supporto e configurazione parametri di connessione personalizzati per gestione roaming internazionale
- *Configurazione Posta Elettronica* ossia supporto Configurazione Client di posta sul device con eventuale analisi delle problematiche e installazione App necessarie
- *Collaudo e controllo stabilità* ossia un'attività ad hoc dedicata al collaudo
- *Configurazione e installazione soluzione antivirus* ossia supporto per la configurazione e l'installazione della protezione antivirus sul device.

2. **START+ tablet:**

- *Prima Installazione e configurazione Tablet* ossia supporto in cui l'operatore guida l'utente alla prima installazione e configurazione. Se necessario viene chiesto di installare la APP
- *Download aggiornamento e configurazione APP* ossia supporto all'installazione di un aggiornamento o download di APP
- *Trasferimento dati da device a device* ossia trasferimento dati dal vecchio device a quello in caso di cambio dispositivo.
- *Checkup Software e aggiornamento SO App* ossia supporto nelle fasi di verifica e di installazione degli aggiornamenti di SO o programmi
- *Collaudo e controllo stabilità* ossia un'attività ad hoc dedicata al collaudo del sistema e al controllo stabilità.
- *Configurazione Posta Elettronica* ossia supporto Configurazione Client di posta sul device con eventuale analisi delle problematiche e installazione App

- *Configurazione e installazione soluzione antivirus* ossia supporto per la configurazione e l'installazione della protezione antivirus sul device.

3. START+ pc desktop/notebook:

- *Prima Installazione e configurazione PC Desktop o Notebook* ossia supporto in cui l'operatore guida l'utente alla prima installazione e configurazione. Se necessario viene chiesto di installare il Widget
- *Download, configurazione software* ossia supporto all'installazione di software già in possesso dell'utente o download degli stessi all'esigenza (es. installazione suite Office)
- *Checkup Software e aggiornamento SO App* ossia supporto nelle fasi di verifica e di installazione degli aggiornamenti di SO o programmi
- *Installazione e configurazione delle periferiche* ossia supporto al cliente sulla installazione e la configurazione delle periferiche collegate al PC Desktop
- *Collaudo e controllo stabilità* ossia un'attività ad hoc dedicata al collaudo del sistema e al controllo stabilità.
- *Prima Installazione e configurazione del dispositivo in rete* ossia supporto in cui l'operatore guida l'utente alla prima installazione e configurazione del device in rete.
- *Ripristino PC e guida al backup dei dati in esso contenuti con contestuale trasferimento dati* ossia supporto al cliente guidandolo al backup dei dati e ripristino del pc. Contestuale trasferimento dati da device a device.
- *Installazione Antivirus e configurazione Parental Control* ossia attivazione dell'antivirus all'interno del widget e supporto alla installazione di altri antivirus

Il costo del servizio è di 19.90 euro al mese: l'offerta è valida per un intervento.

I prezzi sopra esposti sono indicati sul sito www.eprice.it e sono da considerarsi come prezzi "da listino".

ePRICE Operations S.r.l. si riserva la possibilità di applicare sconti e promozioni di qualsivoglia entità e misura a suo insindacabile giudizio. Di tali promozioni è possibile averne evidenza sul sito www.eprice.it.

Per l'attivazione del servizio, è necessario chiamare il numero verde 800 196 961: Il servizio è erogato previa comunicazione e verifica del codice-attivazione che il cliente riceve dopo aver acquistato il servizio.

6. Obblighi e responsabilità del Cliente

Registrandosi al Servizio il Cliente accetta di:

1. Utilizzare il Servizio ed la Piattaforma solo per i propri scopi di assistenza tecnica sui propri dispositivi, restando esclusa qualsiasi finalità commerciale;

2. Non utilizzare alcuna tecnologia che possa danneggiare il Servizio ed la Piattaforma o gli interessi o le proprietà di Ennova srl, e/o dei suoi danti causa e degli utenti del Servizio;
3. Acconsentire l'accesso remoto al Dispositivo da parte di un tecnico specializzato di Ennova srl o dei fornitori della stessa al fine di ricevere l'assistenza su quanto richiesto;
4. Acconsentire che il tecnico specializzato possa operare remotamente sul Dispositivo navigando attraverso tutti i menù e le funzionalità del Dispositivo del Cliente nella misura in cui sia necessario alla risoluzione della richiesta di assistenza del Cliente stesso.

7. Garanzie del Cliente

1. Il Cliente garantisce che nessun utilizzo del Servizio verrà effettuato, a qualunque titolo, da terzi dallo stesso non espressamente autorizzati. Il Cliente assumerà ogni responsabilità circa qualsiasi uso improprio del Servizio.
2. Il Cliente garantisce sotto la propria responsabilità che i dati personali forniti al momento della richiesta di attivazione del Servizio sono veritieri ed esatti.

8. Modifiche ed interruzione del Servizio

1. Ennova srl potrà modificare - per esigenze tecniche, commerciali e/o gestionali - le specifiche tecniche del Servizio in ottica di miglioramento del servizio stesso senza che questo comporti necessariamente una comunicazione al Cliente.
2. In caso di modifica delle presenti Condizioni Contrattuali Ennova srl si impegna a comunicarlo al cliente, mediante comunicazione telefonica o digitale (email, push notification su smartphone) con almeno 15 giorni di preavviso rispetto all'introduzione delle modifiche stesse. Il Cliente dissenziente avrà il diritto di recedere entro il termine di preavviso senza che per questo Ennova srl sia tenuta a qualsivoglia forma di rimborso a qualsiasi titolo richiesto.
3. Il Cliente accetta che Ennova srl possa sospendere in qualunque momento la fornitura del Servizio anche senza preavviso, in particolare qualora vi fossero fondati motivi per ritenere che si potrebbero verificare problemi di sicurezza e/o di tutela del diritto di riservatezza ovvero nei casi di forza maggiore o per ordine di un'Autorità o nel caso in cui si verificano utilizzi del Servizio considerati anomali.

9. Garanzia limitata

1. Il Servizio ed la Piattaforma sono rilasciati "COSI' COME SONO": ciò implica che né Ennova srl e/o i suoi danti causa, licenziatari, fornitori, impiegati, rivenditori o agenti, o altri soggetti, forniscono alcuna garanzia, implicita od esplicita sul funzionamento del Piattaforma e del Servizio e/o circa l'idoneità ad alcuno specifico risultato o scopo, o rispondenza degli stessi alle esigenze ed aspettative del Cliente e declina qualsiasi responsabilità verso Il Cliente e/o terzi per danni diretti, indiretti o di qualsiasi altra natura, comunque originati o derivati dalla Piattaforma e/o dal Servizio, dal suo uso o mancato uso.
2. In caso di violazione della presente garanzia, l'unico obbligo di Ennova srl e/o dei suoi danti causa sarà quella di correggere se possibile qualsiasi evidente scostamento nel più breve tempo possibile.

10. Limitazione di responsabilità

1. Fatti salvi i casi di dolo o colpa grave Ennova srl non risponde dei danni subiti dal Cliente e/o da terzi derivanti dall'erogazione o mancata erogazione del Servizio.
2. Né Ennova srl, né alcun altro che abbia avuto parte nella creazione, nella produzione o nella fornitura del Piattaforma e del Servizio può essere ritenuto responsabile per qualsivoglia danno indiretto, inerente, speciale o danno conseguente derivante dall'impiego del Servizio e/o del Piattaforma o loro mancato o parziale funzionamento, da eventuale danneggiamento, modifica o distruzione dei dati. **IN NESSUN CASO ENNOVA SRL E/O I SUOI FORNITORI E/O PARTNER POTRANNO ESSERE CONSIDERATI RESPONSABILI PER QUALSIASI DANNO MATERIALE O MORALE** includendo e non limitando a danni relativi a perdite di profitto, interruzione di rapporti commerciali, perdita di informazioni, cancellazione di messaggi personali o pubblici.
3. Ennova srl ed i suoi fornitori e partner non potranno essere ritenuti in ogni caso responsabili per ritardi, malfunzionamenti e interruzioni nell'erogazione del Servizio causati da (a titolo esemplificativo, ma non esaustivo): i) forza maggiore, ii) manomissioni o interventi sul Servizio, nonché sulle apparecchiature, iii) errata utilizzazione, o utilizzazione non conforme alle presenti Condizioni Contrattuali, del Piattaforma e del Servizio da parte degli Utenti, iv) malfunzionamenti o guasti dei Dispositivi utilizzati dal Cliente .
4. Le disposizioni del presente articolo permangono valide anche dopo la cessazione delle presenti Condizioni Contrattuali, degli effetti della licenza della Piattaforma, per scadenza dei termini, risoluzione o rescissione delle stesse.

11. Durata

1. Il codice licenza per l'utilizzo del servizio ha validità 12 mesi dalla data di acquisto.
2. Il cliente ha diritto di recesso per ripensamento entro i 15 giorni solari successivi all'acquisto.
3. Passato il periodo di 15 giorni di ripensamento, il cliente non avrà più diritto a recedere dal contratto.

12. Trattamento dei dati personali ai sensi del Codice privacy (D.Lgs 196/03)

Ennova srl tratterà i dati personali del Cliente in qualità di Titolare del trattamento, solo per finalità connesse alla erogazione del Servizio, nel rispetto di quanto previsto dal D. Lgs. 196/03 "Codice Privacy", secondo quanto indicato nell'Informativa in allegato alle presenti Condizioni Contrattuali.

Il Cliente ha diritto di accedere in ogni momento ai dati che lo riguardano e di esercitare gli altri diritti previsti dall'articolo 7 del Codice privacy (es. chiedere l'origine, la correzione o l'aggiornamento dei dati ecc.). Per ulteriori informazioni sull'utilizzo dei propri dati personali, sui propri diritti e per visionare o richiedere il testo integrale dell'informativa, Il Cliente può consultare il sito <http://www.eprice.it/p/myaccount/aiuto/contratto>

13. Riservatezza delle informazioni

Ennova srl garantisce che il proprio personale, il personale dei propri fornitori e delle ditte da essa incaricate tratteranno come riservata ogni informazione e dato di cui venissero a conoscenza durante e/o in relazione ad ogni attività inerente l'esecuzione del presente Contratto.

14. Risoluzione

Ennova srl si riserva la facoltà di dichiarare il Contratto risolto di diritto ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 1456 del Codice Civile ed il diritto al risarcimento del danno, nel caso in cui il Cliente violi gli obblighi contenuti nei seguenti articoli: art. 3 (Riserva di diritti e Licenza d'uso); art. 4 (Divieti per il Cliente); art. 6 (Obblighi e responsabilità del Cliente); art.

15.1 (modifica dati identificativi); 15.2 (divieto di cessione); 15.3 (divieto di qualificarsi come agente, rappresentante di Ennova srl).

15. Disposizioni finali

1. Il Cliente è tenuto a comunicare tempestivamente ogni variazione a quanto reso noto all'atto della richiesta di attivazione (con particolare riferimento all'indirizzo email, ed ai dati anagrafici e fiscali).
2. E' fatto espresso divieto al Cliente di qualificarsi come agente, collaboratore o rappresentante di Ennova srl e di affermare che Ennova srl gestisce o è responsabile dei prodotti e dei servizi offerti dal Richiedente alla propria Clientela.

16. Foro competente

1. Le presenti Condizioni Contrattuali sono regolate dalla legge italiana.
2. Per qualsiasi controversia che possa insorgere tra le parti in merito all'esistenza, validità, efficacia, interpretazione ed esecuzione del contratto sarà competente il foro di Torino.