

Servizi a canone annuo  Italica Service

Desk.Manager.V2

Gestione
editoriale

Regolamento del Servizio Clienti

documento di sintesi : promemoria del contratto di Abbonamento

Come utilizzare il Servizio Clienti

Art. 1:: Definizione di "Regolamento del Servizio Clienti":

Si definisce "Regolamento del Servizio Clienti" o anche di seguito per comodità di lettura "Regolamento" il presente documento che specifica le modalità con le quali il Servizio Clienti Italica Service provvederà alla fruizione dei servizi ed alla concessione d'uso dei propri prodotti informatici e di comunicazione, dedicati alla clientela titolare di Abbonamenti Business Card DeskManager_V2

Art. 2:: Fruizione del servizio. Per :

1. utilizzare il servizio
2. richiedere aggiornamenti
3. segnalare malfunzionamenti
4. controllare scadenze, rinnovi e contratti
5. varie proposte dal Servizio Clienti

i Titolari di Abbonamento BusinessCard DeskManager_V2 potranno utilizzare il proprio pannello di controllo DESKMANAGER_V2 operativo 24 ore su 24 e accessibile attraverso un semplice collegamento ad internet da qualsiasi parte del mondo, senza limite di fuso orario, all'indirizzo: <http://servizioclienti.italicaservice.com>

Basterà inserire **e-mail** e **password**, riportate nel retro della Business Card.

Art. 3 :: Richieste al Servizio Clienti

Aggiornamenti, segnalazioni, richieste generiche

Il Servizio Clienti accoglierà le richieste dei Clienti (Titolari) esclusivamente se eseguite attraverso uno dei due seguenti canali e con le descritte modalità:

A) telematicamente 24 ore su 24

se inoltrate dal proprio pannello di gestione deskmanager_V2 a seguito di accesso al sito <http://servizioclienti.italicaservice.com> e autenticazione con password

B) telefonicamente: se dettate telefonicamente previa apertura di intervento con password di riconoscimento da dettare all'operatore del Servizio Clienti. Esclusivamente nei giorni lavorativi (40 ore settimanali) agli orari pubblicati sul sito alla pagina <http://servizioclienti.italicaservice.com> salvo giorni di chiusura per festività nazionali o ferie, per un totale annuo non superiore a giorni 23. Si specifica inoltre che l'Operatore del Servizio Clienti, anche se riconoscesse telefonicamente la voce del Cliente, non potrebbe aprire l'intervento senza l'inserimento della password personale della Business Card del Titolare richiedente.

Formato del materiale : In ogni caso il materiale fornito al Servizio Clienti per eventuali aggiornamenti dovrà essere recapitato in formato digitale utilizzando il proprio pannello di controllo DeskManager_V2 alla sezione "Redazione" ed allegato in formato: Microsoft WORD per i testi e JPG, BITMAP, GIF per le foto comunque non superiori ai 3MB. L'eventuale richiesta di digitalizzazione di documenti e/o foto sarà conteggiata come extra ed in ogni caso sarà cura del Cliente (Titolare) recapitare tale documentazione a proprie spese presso la sede del Servizio Clienti all'indirizzo pubblicato sul sito <http://servizioclienti.italicaservice.com>

Il Servizio Clienti non è tenuto a raggiungere la sede del cliente per raccogliere richieste e materiale per aggiornamenti. I Clienti dovranno attenersi alle uniche modalità accettate e sopra descritte.

Il Servizio Clienti è tenuto ad eseguire solo ed esclusivamente "Aggiornamenti ORDINARI" ove con questo termine si intendono aggiornamenti di vecchi testi con nuovi testi o vecchie foto con nuove foto collocate in sezioni già esistenti che non comportino l'adeguamento del menù della home page.

Art. 4 :: Modalità di rinnovo dei Servizi DESK.Manager.V2

Proroga tacita e rinnovazione del contratto. Il contratto avrà la durata di mesi 12 (dodici) a decorrere dalla formalizzazione della commissione e dovrà considerarsi tacitamente rinnovato per un uguale periodo salva disdetta di una delle parti da comunicare mediante lettera raccomandata e a.r. almeno 60 (sessanta) giorni prima della data di scadenza.

Mutamento delle condizioni contrattuali e facoltà di recesso. L'Italica Service si riserva la facoltà di modificare le modalità ed i costi dei servizi sopra descritti dandone preventiva comunicazione al Cliente. Tali variazioni avranno comunque effetto a decorrere dalla data di rinnovo e dovranno essere comunicate almeno 120 giorni prima della data di rinnovo. In tal caso resta comunque salva la facoltà del Cliente di recedere dal contratto dandone comunicazione a mezzo raccomandata e a.r. almeno 60 (sessanta) giorni dalla data di scadenza contrattuale.

In ogni caso resta integro l'obbligo del cliente di pagare per intero le competenze dell'anno in corso di decorrenza.

Esempio: se un cliente avesse decorrenza del servizio dal 20 dicembre 2018 al 19 dicembre 2019, avrebbe unitamente l'obbligo di comunicare l'eventuale disdetta per l'anno successivo compreso dal 20-12-2019 al 19-12-2020 entro 60 giorni dalla nuova decorrenza cioè entro la data del 19-10-2019. Quindi una disdetta pervenuta dopo il 19-10-2019 obbligherebbe il cliente al pagamento intero dell'abbonamento del periodo dal 20-12-2019 al 19-12-2020.

In caso di recesso.

Resta inteso che il portale o sito, è e rimane di proprietà del cliente e che l'eventuale recesso riguarda solo i servizi post vendita messi in essere dal fornitore. Pertanto in caso di recesso il cliente riceverà il portale o sito nella sua ultima versione, unitamente agli eventuali contenuti dei database fino a quel momento utilizzati. Resta inteso che la consegna di ogni prodotto multimediale di proprietà del cliente verrà effettuata da Italica Service solo su richiesta del titolare di tali diritti.

Art.5 :: Modalità di pagamento :

- RID Bancario programmato e pre autorizzato per una o due soluzioni pari importo:

- o Prima soluzione al rinnovo
- o Seconda soluzione a trenta giorni dal rinnovo

Art.6 :: Comunicazioni sulle scadenze e gestione dei rinnovi :

Al fine di fornire un **promemoria** ai possessori di Business Card, il Servizio Clienti comunicherà ai Titolari dell'abbonamento, la data in cui scatterà il rinnovo tacito, che determinerà il fruire di un altro anno di abbonamento. Tale comunicazione sarà generata e recapitata per mezzo posta elettronica da un sistema automatico di notifiche, che gestisce lo stato dei rinnovi e la conseguente fruizione dei servizi ad essi connessi.

Infatti, il mancato pagamento secondo le scadenze previste o la revoca del RID per l'anno di fornitura in corso, determineranno una automatica sospensione del servizio, fatto integro il diritto di riscossione dell'intero credito e delle spese di riscossione calcolate nel 10% dell'importo oggetto della riscossione se il periodo di ritardo si conclude entro i 30 giorni e del 30% per ritardi superiori, da parte di Italica Service con conseguente ripristino del servizio dalla data di riscossione, senza rimborsi per i periodi non pagati.

In ogni caso è onere del Cliente far pervenire eventuali disdette del servizio prima dei 60 giorni antecedenti la data di decorrenza a mezzo raccomandata recapitata verso la sede di ITALICA SERVICE, o alternativamente per posta elettronica certificata, anche in caso di mancato recapito o mancata lettura del promemoria inviato da Italica Service. Si precisa che Italica Service non è tenuta a ricordare al cliente il succedersi delle date di rinnovo e che questo servizio non rappresenta ne obbligo ne oggetto di fornitura.

Il Sistema comunicherà **7 giorni prima dalla data di rinnovo tacito** la scadenza del termine ultimo di recesso per il subentrante anno di fornitura. In ogni caso il mancato recapito o la mancata lettura non determineranno variazioni dell'obbligo del cliente di comunicare per tempo l'eventuale recesso.

Per approfondimenti :

Servizio Clienti Italica Service
Te. (+39) 095 754 57 74

Da lunedì a venerdì
dalle 9:00 alle 13:30 e
dalle 15:00 alle 18:30

oppure sul web al sito :
www.italicaservice.com
sezione contatti

Emanuele Prestimanaging director
e.presti@italicaservice.com**Italica Service**

migliorare e comunicare

Catania:
Via Trinità Cavòlo, 19
95030 - Mascalucia**Roma:**
Piazza G. Marconi
EUR - 00144tel: (+39) 095 754.57.74
fax: (+39) 095 754.31.45tel: (+39) 06 902.880.54
P/IVA: 03583960871www.italicaservice.com