infomaniak

Articolo 1 - Campo di applicazione

1.1 I termini in maiuscolo avranno il significato indicato nel presente Contratto o, in assenza di questo, le definizioni riportate nel Lessico Infomaniak disponibile sul Sito Infomaniak.

1.2 Le Condizioni Speciali si applicano senza limitazioni o riserve al Servizio di Assistenza Premium (di seguito denominato "Assistenza") offerto da Infomaniak. Esse integrano, ma prevalgono sulle Condizioni Generali d'Uso (di seguito denominate "CGU") nel caso in cui sorgesse una contraddizione tra questi documenti.

1.3 In conformità con le CGU e con i termini e le condizioni ivi stabiliti, le presenti Condizioni speciali possono essere modificate per tenere conto, in particolare, di eventuali sviluppi giuridici, giurisprudenziali o tecnici.

Articolo 2 - Descrizione e portata del Servizio

2.1 Infomaniak mette a disposizione un Servizio di Assistenza e Consulenza avanzato che consente al Cliente di beneficiare di un'assistenza estesa e personalizzata in relazione all'Offerta sottoscritta.

2.2 Il Servizio è legato all'Organizzazione su cui viene ordinato e non è trasferibile a un'altra Organizzazione.

2.3 Indipendentemente dall'Offerta a cui il Cliente aderisce, per "Supporto" si intende qualsiasi azione intrapresa da Infomaniak utilizzando strumenti e procedure specifiche volte a rispondere a una richiesta del Cliente e/o a risolvere un problema e/o un incidente relativo ai Servizi offerti da Infomaniak. In tutti i casi, l'intervento di Infomaniak sarà limitato alle azioni che rientrano nel suo ambito di intervento, ossia la diagnosi del problema riscontrato dal Cliente. A titolo esemplificativo, qualsiasi altra azione come la modifica di applicazioni di terze parti o sviluppate dal Cliente, o lo sviluppo di siti Internet (webmastering) esula dall'ambito del supporto che può essere fornito da Infomaniak. Per tali richieste, il Cliente deve rivolgersi a professionisti del settore.

2.4 Qualunque sia l'Offerta, per consulenza e orientamento si intende il follow-up del Cliente da parte di uno degli esperti di Infomaniak in relazione a una situazione o a un problema specifici quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'avvio di una produzione, il follow-up di un lancio o un'implementazione tecnica e che riguardano i Servizi sottoscritti con Infomaniak.

2.5 I clienti che hanno sottoscritto un'offerta a pagamento ricevono un identificativo unico (o codice "VIP") per identificarsi presso Infomaniak ogni volta che richiedono assistenza. Questo identificativo può essere utilizzato solo all'interno dell'Organizzazione dagli Utenti dell'Organizzazione e per i Servizi attivi all'interno dell'Organizzazione.

2.6 Le Organizzazioni che hanno sottoscritto un'offerta Pro o Enterprise avranno le loro richieste di supporto supervisionate da un Account Manager (L2) per l'offerta Pro e da un Account Manager

(L2) e un Technical Manager (L3) per l'offerta Enterprise. A seconda della disponibilità e delle emergenze che si presentano, le richieste di assistenza possono essere gestite, almeno inizialmente, da dipendenti diversi dai referenti designati.

2.7 Le Organizzazioni che hanno sottoscritto un'Offerta Pro o Enterprise con rinnovo mensile possono utilizzare le ore di Supporto e le ore di Consulenza a credito e in previsione dei mesi futuri ("ore aggiuntive"), fino al numero di ore che il loro abbonamento concede ogni mese e per un massimo di tre (3) mesi. In caso di cessazione del Servizio, le ore aggiuntive di Assistenza e/o Consulenza saranno fatturate al Cliente alla tariffa oraria di trecentocinquanta franchi/euro (CHF o EUR 350/ora). Inoltre, le ore di Assistenza e Consulenza non utilizzate non sono cumulabili e non possono essere rivendicate oltre il mese in cui potrebbero essere utilizzate.

2.8 Le Organizzazioni che hanno sottoscritto un'offerta Pro o Enterprise, e il cui rinnovo è su base annuale, possono utilizzare le ore di consulenza e supporto previste dalla loro offerta, a credito e fino al numero totale di ore cumulative concesse dal loro abbonamento. L'eventuale superamento di tale numero di ore sarà fatturato alla tariffa oraria di trecentocinquanta franchi/euro (CHF o EUR 350/ora).

Articolo 3 - Fatturazione

3.1 L'importo da pagare per il Servizio è indicato sul Sito e al momento dell'ordine del Servizio.

3.2 Il prezzo delle Offerte Pro e Enterprise è allegato alle spese dell'Organizzazione, tasse escluse. Pertanto, il prezzo al momento dell'ordine, o del rinnovo, sarà il più alto tra i seguenti importi a seconda della periodicità scelta: 1) una percentuale del valore mensile o annuale dei Servizi dell'Organizzazione; 2) il prezzo minimo indicato nella pagina di vendita.

3.3 Per gli abbonamenti effettuati su base mensile, Infomaniak adeguerà la fattura mensile in base alle spese sostenute durante il mese solare trascorso. Se la percentuale specificata nell'Offerta, applicata all'importo totale del mese passato, supera il prezzo minimo dell'Offerta, verrà fatturato l'importo risultante dalla percentuale.

3.4 Per gli abbonamenti su base annuale, in caso di variazione significativa delle spese effettuate dal Cliente nel periodo precedente, Infomaniak si riserva il diritto, al termine del periodo di abbonamento, di fatturare un importo retroattivo e di riadattare il prezzo dell'Offerta scelta per il periodo successivo.

3.5 L'impegno minimo iniziale è per un periodo di sei (6) mesi, durante il quale il Cliente dovrà pagare i rinnovi su base mensile. A tal fine, è necessario che il Cliente registri una carta di credito valida al momento dell'ordine iniziale. La cancellazione prima della fine del periodo iniziale è possibile e gli importi rimanenti rimangono dovuti.

3.6 Una volta scaduto il periodo iniziale, il Servizio si rinnova tacitamente su base mensile e il Cliente ha la possibilità di passare a un rinnovo annuale.

3.7 Il Cliente può cambiare la sua Offerta in qualsiasi momento con un'Offerta più alta. Il prezzo della modifica dell'Offerta sarà calcolato su base proporzionale per il periodo in corso.

3.8 I dettagli del processo di fatturazione sono riportati nelle CGU nella sezione Termini di pagamento.

Articolo 4 - Obblighi e responsabilità dell'Infomaniak

4.1 Nell'ambito dell'abbonamento a questo Servizio, Infomaniak non è soggetta ad alcuna garanzia di risultato. Per risultato si intende l'obiettivo previsto dal Cliente al momento della richiesta di Assistenza. Infomaniak si riserva inoltre il diritto di rifiutare qualsiasi richiesta che ritenga, in buona fede, al di fuori del proprio ambito di intervento.

4.2 I tempi massimi di risposta corrispondenti alle varie Offerte sono da intendersi come il tempo massimo di gestione della richiesta iniziale di Assistenza o Consulenza durante gli orari di Assistenza indicati nell'Offerta sottoscritta. I tempi massimi di risposta potrebbero non essere rispettati in caso di situazioni particolari quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, un guasto generale, la totale indisponibilità dei Servizi o qualsiasi altro caso di Forza Maggiore.

4.3 Infomaniak non può essere ritenuta responsabile per qualsiasi conseguenza negativa, consecutiva a una richiesta di assistenza o a un consiglio fornito da Infomaniak, come, a titolo esemplificativo, qualsiasi perdita, compresi i danni indiretti, accidentali, specifici o consecutivi. Il Cliente rimane l'unico responsabile dell'applicazione dei consigli ottenuti nel contesto degli scambi con un rappresentante Infomaniak.

4.4 In caso di uso improprio della chiamata urgente 24/7, Infomaniak si riserva il diritto di interrompere il servizio con effetto immediato.

Articolo 5 - Obblighi e responsabilità del Cliente

5.1 Il Cliente si impegna a utilizzare il Servizio solo nell'ambito delle questioni relative ai Servizi sottoscritti all'interno della propria Organizzazione.

5.2 Il Cliente si impegna a utilizzare la chiamata urgente 24/7 solo in caso di problemi legati all'infrastruttura che richiedano l'intervento di Infomaniak.

Articolo 6 - Politica sulla privacy

6.1 I dettagli completi della Politica sulla privacy sono disponibili su https://www.infomaniak.com/it/cgv/informativa-sulla-privacy.

Revisione del 01/03/2023