

1. Dettagli del Servizio e Perimetro d'Azione

1.1 Servizio Antivirus Centralizzato Il servizio offerto consiste nella fornitura di un antivirus centralizzato per proteggere il/i PC dell'utente da minacce informatiche.

1.2 Servizio di Supporto Remoto Se incluso nel piano sottoscritto, il servizio prevede supporto remoto attraverso il software MeshCentral fornito e configurato dal fornitore del servizio. Il supporto remoto può essere di due tipi:

- **Proattivo:** appena viene rilevata un'anomalia, il cliente viene subito contattato dal nostro team di supporto.
- **Reattivo:** il nostro team riceve la segnalazione, ma non interviene se non su richiesta specifica del cliente.

1.3 Perimetro d'Azione Il servizio si applica esclusivamente al/i PC sui quali l'abbonamento è stato attivato. Non è inclusa alcuna assistenza su dispositivi o sistemi non esplicitamente coperti dall'abbonamento.

1.4 Limitazioni del Supporto Remoto

- **Piano Intermedio:** il supporto remoto è limitato a problematiche legate all'antivirus.
- **Piano Avanzato:** il supporto remoto include anche altre problematiche legate al funzionamento generale del PC, con esclusione di interventi hardware. Sono incluse 5 chiamate mensili.

1.5 Supporto Telefonico Prioritario Nel piano avanzato, è previsto il supporto telefonico prioritario durante gli orari di assistenza indicati al paragrafo 2.1.

1.6 Descrizione dei Piani

- **Piano Base (2,99 €/mese):**
 - Protezione per 2 PC
 - Gestione Centralizzata
 - Rilevamento Minacce in Tempo Reale
- **Piano Intermedio (5,99 €/mese):**
 - Tutte le funzionalità del Piano Base
 - Notifiche E-mail
 - Accesso al Supporto Remoto limitato al contesto Antivirus
- **Piano Avanzato (12,99 €/mese):**
 - Tutte le funzionalità del Piano Intermedio
 - Notifiche E-mail e WhatsApp
 - Supporto Remoto per problematiche generali legate al PC (escluso hardware)
 - Supporto Telefonico Prioritario

2. Orari e Modalità di Assistenza

2.1 Orari di Assistenza. Il servizio di assistenza remota è disponibile dal lunedì al venerdì nei seguenti orari:

- Mattina: 10:00 - 13:00
- Pomeriggio: 15:00 - 18:00

2.2 Modalità di Assistenza. Il supporto remoto verrà erogato esclusivamente tramite il client di MeshCentral, che sarà fornito al cliente insieme all'antivirus. Il fornitore del servizio si impegna a inviare l'eseguibile personalizzato al cliente subito dopo l'acquisto di un piano che includa il supporto remoto.

3. Politica di Rimborso

3.1 Condizioni di Rimborso. Il rimborso è previsto esclusivamente in presenza di difetti funzionali evidenti e contestabili del servizio. Non è previsto alcun rimborso in caso di ripensamento o insoddisfazione personale senza giustificato motivo tecnico.

3.2 Valore del Rimborso. Il rimborso è pari al 70% del valore dell'abbonamento sottoscritto.

4. Informativa sulla Privacy e Trattamento dei Dati

4.1 Trattamento dei Dati I dati personali e tecnici forniti dall'utente saranno utilizzati esclusivamente per l'erogazione del servizio e non saranno trasmessi a terze parti.

4.2 Conservazione dei Dati Tutti i dati saranno conservati in forma sicura all'interno dei sistemi del fornitore del servizio e saranno accessibili esclusivamente al personale autorizzato.

4.3 Diritti dell'Utente L'utente ha il diritto di richiedere la cancellazione, la modifica o l'accesso ai propri dati in qualsiasi momento, inviando una richiesta scritta al fornitore del servizio.

5. Clausole Finali

5.1 Accettazione dei Termini. Con la sottoscrizione dell'abbonamento, l'utente accetta integralmente i termini e le condizioni qui riportati.

5.2 Modifiche al Contratto. Il fornitore del servizio si riserva il diritto di modificare i termini e le condizioni, previa comunicazione scritta all'utente con un preavviso di almeno 30 giorni.