

*Gentile Utente,*

*La informiamo che il canale per la richiesta di assistenza tecnica "assistenza.wki.it" Le permette di richiedere l'intervento da parte del Servizio Assistenza di Wolters Kluwer Italia S.r.l. – e/o di soggetti terzi di cui quest'ultima si avvale per tale attività – in modo semplice ed automatico.*

*Attraverso "assistenza.wki.it" il Servizio Assistenza può raccogliere velocemente informazioni utili alla diagnostica del problema riscontrato, garantire una maggiore rapidità nella ricerca delle soluzioni e fornire un'assistenza mirata a ciascun utente.*

*Nella procedura di richiesta di assistenza verranno acquisite in automatico alcune informazioni relative al prodotto utilizzato e alla configurazione del Suo sistema (software e relativi moduli in uso, files di log, configurazione, dati del sistema operativo, nominativo dell'utente collegato, backup, etc.) nonché una cattura video del Suo desktop (un'immagine di ciò che è visualizzato sul monitor del Suo computer nel momento in cui viene apposto il click sul bottone "OK"), e, in caso di necessità è possibile che sia trasferita una copia dell'archivio di dati per cui è richiesta l'attività di supporto.*

*Attraverso tali informazioni il Servizio Assistenza potrà valutare lo specifico problema segnalato da ciascun utente e le particolarità del caso concreto.*

*Le segnaliamo, in particolare, che la cattura video riporterà integralmente quando visualizzato sul Suo monitor al momento della richiesta di assistenza tecnica e, conseguentemente, potrebbe riportare informazioni e/o dati personali Suoi e/o di terzi (file in uso, immagini fotografiche adottate come sfondo del desktop).*

*Wolters Kluwer Italia S.r.l. non farà alcun utilizzo né divulgherà eventuali dati personali visibili e/o ricavabili a seguito della richiesta di teleassistenza e/o dalla cattura video se non per fornire l'assistenza tecnica necessaria a risolvere il problema segnalato.*

*Le informazioni relative al Suo sistema e le catture video acquisite verranno conservate per il tempo strettamente necessario a fornire l'assistenza richiesta e distrutte a seguito della compiuta esecuzione dei servizi di assistenza.*

*Prima di inviare ciascuna richiesta di assistenza mediante "assistenza.wki.it" La invitiamo a chiudere ogni file contenente dati personali non inerente ed ad aprire la pagina del Software in versione full screen.*

*Proseguendo nella procedura di richiesta di teleassistenza Lei accetta che Wolters Kluwer Italia S.r.l., nonché i Suoi dipendenti, collaboratori, appaltatori o consulenti, possano visualizzare le informazioni ed il contenuto della cattura video per fornirLe l'assistenza necessaria e dichiara di disporre delle autorizzazioni necessarie a divulgare dati di terzi a qualsiasi titolo in Suo possesso.*

*L'acquisizione delle suddette informazioni e delle catture video è subordinata all'accettazione della presente informativa: pertanto, in caso di mancata accettazione Wolters Kluwer Italia S.r.l. non potrà prestarLe l'assistenza tecnica necessaria e risolvere il problema riscontrato.*

*Il Servizio Assistenza è a Sua completa disposizione per ogni eventuale chiarimento ai recapiti dedicati.*