

2. Descrizione funzioni

2.1 Tabella di descrizione delle funzioni installabili in un impianto My Home

Funzione	Descrizione	Tipologia connessione	
		TCP	PSTN
Antifurto	<p>Questa funzione permette di controllare l'impianto antifurto. Quando scatta un allarme antintrusione e/o tecnico (es. fuga di gas, allagamento, ...), se abilitata la notifica, il portale contatta il cliente. Nel caso sia attiva la funzione di videocontrollo e sull'impianto sia stata creata un'associazione con una telecamera, nel caso di un allarme antintrusione è possibile visualizzare nell'archivio eventi anche allegati di tipo audio e video.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Invio comando d'inserimento e disinserimento centrale ➔ Invio comando di attivazione e disattivazione zona ➔ Invio comando di attivazione e disattivazione singolo dispositivo antifurto ➔ Invio comandi di richiesta stato ➔ Visualizzazione archivio eventi 	 	
Automazioni	<p>Questa funzione permette di controllare le movimentazioni (esempio tapparelle, tende...) presenti nell'impianto.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Invio di comandi di movimentazione (alza/abbassa o apri/chiudi) 	 	
Carichi elettrici	<p>Questa funzione serve per gestire le priorità degli elettrodomestici in modo da evitare lo sgancio dell'interruttore generale dell'energia o il superamento del limite contrattuale consentito dal fornitore di energia elettrica;</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Invio di comandi di forzatura stato carico ➔ Invio comandi di richiesta stato ➔ Visualizzazione valori di potenza e corrente 	 	
Diffusione sonora	<p>Questa funzione permette di controllare gli amplificatori di diffusione sonora presenti sull'impianto</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Invio di comandi di accensione e spegnimento ➔ Invio di comandi di regolazione volume singolo amplificatore ➔ Invio comando di richiesta stato 	 	
Luci	<p>Questa funzione permette di controllare le luci presenti sull'impianto</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Invio di comandi di accensione e spegnimento 	 	

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Invio di comandi di regolazione luminosità di luci collegate su dispositivi dimmer ➤ Invio comandi di richiesta stato ➤ Invio comandi temporizzati 	✓	✓
Riarmo differenziale	<p>Questa funzione permette di riattivare un interruttore di protezione completo di accessori per il riarmo</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Invio comandi di riarmo 	✓	✓
Scenari	<p>Questa funzione permette di attivare scenari memorizzati su appropriati moduli installati sull'impianto</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Invio di comandi di attivazione scenari 	✓	✓
Segreteria videocitofonica	<p>Questa funzione permette di ricevere notifica via e-mail/SMS/chiamata vocale dei messaggi registrati nella segreteria videocitofonica di casa e di ascoltare tali messaggi dal proprio PC aprendo i file audio e video allegati</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Invio comandi di attivazione e disattivazione servizio. 	✓	
Termoregolazione	<p>Questa funzione permette di controllare il sistema di termoregolazione</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Invio di comandi di programmazione centrale termoregolazione ➤ Invio di comandi di variazione stato singola zona ➤ Richiesta stato centrale ➤ Richiesta stato zona termoregolazione 	✓	✓
Videocontrollo	<p>Questa funzione consente di controllare gli ambienti domestici interni ed esterni della casa dotati di telecamera. Nel caso la telecamera sia di un posto esterno, è possibile comandare la serratura e la luce scala se correttamente associata.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Invio comandi di attivazione telecamera ➤ Invio comandi di accensione luci scale ➤ Invio comandi di apertura serratura. 	✓	✓

La tabella indica le funzioni attivabili acquistando un pacchetto completo dell'offerta My Home Web. Si rimanda al paragrafo 1.1 per verificare le funzioni attivate dall'Installatore.

2.2 Funzione bilanciato

La funzione "bilanciato" viene attivata automaticamente solo se nel file di configurazione, caricato dall'installatore al momento della registrazione, vengono configurati minimo due apparati di controllo di tipologia diversa. Le tipologie di connessione attivabili nell'Area Clienti sono di tipo:

- TCP/IP connessione utilizzata da apparati di controllo che vengono collegati su reti ADSL (es. connessione utilizzata per collegare il web server)
- PSTN connessione utilizzata da apparati di controllo che vengono collegati alla linea telefonica (es. connessione comunicatore centrale antifurto)

Nel paragrafo 1.2 vengono indicate le tipologie di connessioni utilizzate nel presente contratto.

In base alle funzioni attivate, ed indicate nel paragrafo 1.1, nella tabella di cui al paragrafo 2.1 saranno evidenziate le possibili tipologie di connessione.

Al momento dell'invio di un comando da remoto il portale verifica la connessione disponibile, ed utilizzerà il canale, che in base al listino in vigore, risulti essere economicamente più vantaggiosa.

Attraverso il menu personalizzazione – dispositivo – impianto è possibile disattivare la funzione “bilanciato”, pertanto al momento dell'invio di un comando da remoto il portale utilizzerà esclusivamente la tipologia di connessione economicamente più vantaggiosa. Nel caso la connessione non sia disponibile il comando non verrà inviato.

3. Modalità di utilizzo del servizio My Home Web

3.1 Note generali sulla modalità di utilizzo

Le modalità di utilizzo sono riportate nel “Manuale Operativo Cliente” (scaricabile anche dalla sezione help del portale).

3.2 Modalità di comunicazione con il portale

Il cliente può usufruire delle funzioni disponibili riportate nel paragrafo 1.1 con My Home Web utilizzando:

- **un PC collegato ad Internet:** occorre collegarsi al sito www.myhome-bticino.it, inserire la propria login e password personale ed accedere nella propria area Clienti;
- **un dispositivo mobile** occorre collegarsi al sito www.myhome-bticino.it, digitare la propria login e password ed accedere nell'area riservata. Utilizzando un dispositivo mobile, si accede all'elenco delle funzioni abilitate sulla propria Area Clienti, nella Sezione “Personalizza - Menu mobile”; il costo di connessione al sito www.myhome-bticino.it viene addebitato al chiamante secondo le tariffe stabilite dal Gestore Radiomobile di origine della chiamata; non si assicura il funzionamento del servizio con la totalità dei dispositivi mobile presenti sul mercato;
- **un telefono fisso o mobile:** dall'Italia occorre chiamare il numero unico 199.240.022 (costo della telefonata, IVA esclusa: da telefono fisso – FASCIA DI PUNTA: dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.30 e sabato dalle 8.00 alle 13.00, 11,88 €cent/min; FASCIA RIDOTTA: dal lunedì al venerdì dalle 18.30 alle 8.00, sabato dalle 13.00 alle 8.00, festivi tutto il giorno, 4,65 €cent/min; da telefono mobile - il costo del traffico da radiomobile viene addebitato al chiamante secondo le tariffe stabilite dal Gestore Radiomobile di origine della chiamata). Dall'estero il numero da chiamare è 0039.02.33510515 (il costo del traffico dall'estero viene addebitato al chiamante secondo le tariffe stabilite dal Gestore del Paese). Un risponditore automatico chiederà di digitare login e password telefonica (a seconda del livello di sicurezza scelto), quindi presenterà le funzioni abilitate sul Portale My Home, nell'area Personalizza - Menu vocale (in questo caso le telecamere non sono disponibili) e il cliente potrà scegliere cosa fare seguendo le indicazioni della voce guida.

4. Costo del servizio

4.1 Note generali sul costo del servizio

L'abilitazione al servizio My Home Web è gratuita. Non è previsto alcun canone.

Ogni operazione, a seconda dell'apparato di controllo utilizzato per la comunicazione, comporta la spesa di un certo numero di My Home Credit in base al listino in vigore scaricabile dalla sezione “help” del portale utente.

4.2 My Home Credit START-UP

Al momento della sottoscrizione del contratto My Home Web, il cliente sarà omaggiato di 100 My Home Credit.

4.3 Validità promozione “My Home Credit START-UP”

I My Home Credit START-UP hanno una validità di 150 giorni dall’attivazione del servizio sul portale, trascorsi i quali il cliente potrà comunque continuare ad usufruire del servizio My Home Web effettuando una ricarica di My Home Credit.

4.4 Le ricariche

Per poter utilizzare My Home Web, il cliente dovrà disporre di una ricarica di My Home Credit attiva.

I tagli disponibili delle ricariche e il numero corrispondente di My Home Credit che il cliente acquista sono indicati all’interno della sezione del portale denominata “ricariche” presente nel menù “contratto. In tale sezione il cliente acquistare una ricarica di My Home Credit.

L’utente master potrà in ogni momento verificare l’esito della ricarica entrando nell’opportuna sezione “disponibilità e consumi” del menu “contratto”.

Attraverso il menu di personalizzazione notifiche ed azioni, l’utente master può abilitare una notifica all’esaurimento dei My Home Credit (il costo dell’operazione è regolamentato in base al listino in vigore).

4.5 Sospensione causa scadenza My Home Credit

Una ricarica di My Home Credit ha validità di 12 mesi. Nel caso la ricarica sia scaduta, i servizi di My Home Web non saranno disponibili.

4.6 Sospensione causa credito esaurito

Ad esaurimento My Home Credit, i servizi di My Home Web non saranno disponibili per nessuna tipologia di utenza. Sono comunque garantite le notifiche fino al massimo di 5 allarmi. Al superamento della soglia sopraindicata anche il servizio notifica sarà sospeso.

4.7 Riattivazione servizio My Home Web

Nel momento in cui l’utente master effettua una ricarica di My Home Credit, il servizio viene riattivato. Nel caso gli utenti abbiano usufruito di notifiche, nel periodo di credito insufficiente o scaduto, al momento della ricarica il valore caricato gli sarà diminuito con il numero di My Home Credit utilizzati per l’invio di notifiche (SMS, chiamata vocale).

5. Fatturazione

Per ogni ricarica di My Home Credit effettuata, il cliente riceverà fattura all’indirizzo segnalato nel modulo di registrazione.

6. Teleassistenza

6.1 Note generali sul servizio

Il servizio di Tele-assistenza è un servizio che può essere offerto esclusivamente da un installatore My Home qualificato, utilizzando il Portale My Home Web come strumento di assistenza ed amministrazione da remoto dell’impianto My Home.

Al fine di migliorare il servizio di post-vendita in supporto all'installatore, BTicino, se abilitato dall'utente master, può utilizzare il portale come strumento di assistenza da remoto.

Si rimanda al portale professionisti (www.professionisti.bticino.it) per visionare le condizioni di assistenza che regolamentano il servizio di post-vendita offerto da BTicino.

6.2 Funzioni utente

La gestione del menu di tele-assistenza è di competenza esclusiva dell'utente master.

Il menu di tele-assistenza permette all'utente master di:

- ▶ abilitare/disabilitare l'accesso all'installatore;
- ▶ abilitare/disabilitare l'invio di segnalazioni di notifica verso l'installatore;
- ▶ abilitare/disabilitare l'accesso al Centro di Assistenza Tecnica e personale BTicino

L'utente master attraverso il proprio menu di tele-assistenza può limitare l'operatore (installatore, Centro Assistenza Tecnico ed il personale BTicino) che utilizza il portale My Home Web come strumento di tele-assistenza, alla visione di parte delle funzioni disponibili nell'impianto.

Gli accessi da remoto, eseguiti da terzi, (installatore, Centro Assistenza Tecnico ed il personale BTicino) sono resi noti a tutti gli utenti tramite il box messaggi; lo storico delle operazioni eseguite è visibile all'utente master nella sezione personalizzazioni-teleassistenza.

6.3 Il servizio di tele-assistenza offerto dall'installatore My Home qualificato

A seguito dell'attivazione del servizio di tele-assistenza da parte dell'installatore My Home qualificato, e dell'abilitazione da parte dell'utente master all'accesso da remoto all'impianto My Home, l'installatore dispone delle sotto elencate funzioni gestibili da remoto:

- ▶ Invio comandi di diagnostica;
- ▶ Visualizzazione personalizzazioni dell'utente;
- ▶ Ricezione e gestione notifiche dall'impianto;
- ▶ Visualizzazione archivio interventi di tele-assistenza.

L'utente master ha la possibilità di disabilitare l'accesso all'installatore in qualsiasi momento.

Come specificato all'art.15 del contratto, le operazioni di tele-assistenza effettuate dall'installatore comporteranno alla spesa di My Home Credit in base al listino in vigore.

6.4 Assistenza da remoto di BTicino (Centro Assistenza Tecnico ed il personale BTicino)

Come indicato al p.to 7.1 del presente allegato, l'utente master può abilitare BTicino (operatore Centro Assistenza Tecnico e/o personale BTicino) ad utilizzare il portale come strumento di assistenza.

A seguito dell'abilitazione eseguita dall'utente master, l'operatore BTicino (Centro Assistenza Tecnico e personale BTicino) ha a disposizione 30 minuti per prendere in gestione l'impianto.

La presa in gestione dell'impianto, evidenziata nella pagina di tele-assistenza del portale cliente e nel box messaggi, abilita l'operatore BTicino all'invio di comandi di diagnostica e visualizzazione personalizzazione comandi utente. Il personale BTicino, a differenza dell'operatore CAT, dispone inoltre di una sezione a lui dedicata che gli permette di accedere alla Lettura LOG di sistema.

7. Informazioni

Il cliente potrà visualizzare la sintesi delle connessioni che ha effettuato nel periodo di riferimento (es. dall'inizio del mese) collegandosi alla propria Area Clienti. Cliccando su ogni tipologia di connessione, il cliente visualizzerà il dettaglio delle funzioni eseguite (data, tipologia, spesa associata al numero di crediti utilizzati).

Per qualsiasi informazione sul servizio My Home Web, il cliente potrà contattare il Call Center Assistenza Clienti al numero verde 800.837.035.