

Gentile cliente,

a partire dal 1° gennaio 2019 **Il Centro F.B. srl** modificherà le **modalità di Assistenza** sia per quanto riguarda i **Prodotti Software** dei quali è rivenditore, sia per tutta l'area **dell'Assistenza Sistemistica**.

PRINCIPALI MODIFICHE

- 1 I Tecnici non risponderanno più alle chiamate ai propri telefoni cellulari che saranno impostati per il trasferimento di chiamata presso il punto vendita.
- 2 I Tecnici gestiranno prioritariamente le assistenze dei clienti che hanno sottoscritto un contratto prepagato o a canone mensile di assistenza con le specifiche del listino allegato.
- 3 Le richieste di assistenza dovranno pervenire esclusivamente attraverso il sistema di ticketing predisposto sul nostro sito web www.ilcentrofb.it o inviando una mail all'indirizzo software@ilcentrofb.it (nel caso di urgenze o di impossibilità di accedere ad Internet da parte del cliente il numero di riferimento sarà quello del punto vendita 0731.4309, le operatrici si occuperanno di smistare le chiamate al tecnico di riferimento).
- 4 Non verrà più erogata assistenza tecnica in Desktop Remoto per i clienti che non hanno sottoscritto uno dei contratti proposti (fatta eccezione per i clienti con licenza Software Buffetti attive e solventi, per i quali saranno gestite unicamente le problematiche relative al software licenziato).
- 5 L'assistenza presso sede del cliente senza contratto verrà eseguita solo previa accettazione del preventivo e pagamento anticipato dell'intervento.
- 6 Per tutti i clienti delle tipologie A, B, C (vedi sotto) verrà rilasciato un CODICE ASSISTENZA personale che sarà richiesto per procedere con l'assistenza stessa.

GESTIONE ASSISTENZA PER TIPOLOGIA DI CLIENTE

A) CLIENTI CON SOFTWARE BUFFETTI CON LICENZA VALIDA (verrà rilasciato codice tipo Bxxxx)

(Buffetti Ebridge, Buffetti Ecube, Fashion Software, Ios, Buffetti Quifattura, Dylog Studio Digitale e Dylog Azienda Digitale etc.)

E' garantita l'assistenza telefonica e in Desktop Remoto per tutte le problematiche riguardanti il software oggetto di licenza.

Non verranno prese in considerazione ulteriori richieste non inerenti al software, per le quali è necessario sottoscrivere un contratto di assistenza generico (vedi punto C).

B) CLIENTI CON CONTRATTO DI NOLEGGIO MULTIFUNZIONE KYOCERA con OPZIONE ASSISTENZA RETE (verrà rilasciato codice tipo Kxxxx)

E' garantita l'assistenza telefonica e in Desktop Remoto per la gestione di problematiche inerenti alla configurazione di Drivers di Stampa e procedure di Scansione (**compatibilmente con la configurazione di protezione di rete del cliente**).

C) CLIENTI CON CONTRATTO DI ASSISTENZA (verrà rilasciato codice tipo Axxxx)

(Gestione Server e Reti locali cablate o wi-fi, gestione Personal Computer e Notebook, Sistemi Operativi Windows, Mac e Software applicativi di terze parti, Microsoft Office, Microsoft Exchange etc.)

E' garantita l'assistenza telefonica, in Desktop Remoto e gli interventi presso la sede del cliente per il monte ore relativo al contratto sottoscritto. Nel caso le ore pattuite non siano sufficienti nel corso dell'anno, gli interventi ulteriori verranno fatturati al prezzo agevolato (vedi "Listino Generale Assistenza").

D) CLIENTI SENZA CONTRATTO DI ASSISTENZA

Non verrà effettuata nessuna assistenza telefonica né in Desktop Remoto. Verrà inviato apposito preventivo che dovrà essere controfirmato dal cliente e saldato con bonifico bancario anticipato.

In alternativa verrà inviata richiesta di sottoscrizione per contratto annuale di Assistenza e in caso di sottoscrizione gestiti come da punto C.

Ai clienti che avranno sottoscritto più contratti contemporaneamente relativi alle diverse tipologie di assistenza verranno rilasciati Codici Personali separati che si prega di comunicare nel momento della richiesta.