



Gentile Cliente,

con la presente abbiamo il piacere di comunicarLe le nuove condizioni del **Servizio di Assistenza TicketHelp** riservato ai nostri Clienti.

Al fine di regolamentare gli interventi di assistenza tecnica, **telefonica e non**, non già coperti da un contratto di assistenza, Sicon propone un Contratto denominato **TicketHelp** che consentirà di usufruire di un servizio di assistenza e consulenza, anche solo telefonica, a condizioni agevolate secondo le seguenti modalità:

Oggetto del servizio:

Per i prodotti e servizi erogati da Sicon ed acquistati dal Cliente, il **Servizio di Assistenza TicketHelp** permetterà di:

- segnalare malfunzionamenti
- ricevere assistenza tecnica telefonica o on-site per verificare e risolvere eventuali problemi riscontrati.

Orario:

Tutti i giorni dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.30

Modalità:

A seguito della chiamata del Cliente verrà aperto un intervento il cui identificativo di chiamata verrà comunicato al Cliente tramite e-mail. Entro 60 minuti Sicon provvederà a contattare il Cliente per la risoluzione della segnalazione. A questo punto l'intervento si intenderà accettato.

Nel caso in cui non sia possibile giungere ad una risoluzione telefonica del problema, il nostro tecnico proporrà al Cliente un intervento presso la sua sede per individuare la natura del problema e procedere alla sua risoluzione. Attraverso il nostro servizio il Cliente potrà anche richiedere consulenza su tutti i prodotti offerti da Sicon.

In tutti i casi Sicon provvederà a notificare via e-mail al Cliente le principali informazioni relative all'intervento di assistenza o consulenza svolto, indicando il tempo complessivamente impiegato, arrotondato alla mezz'ora per eccesso, che il Cliente si impegna ad accettare senza riserva alcuna.

All'esaurimento del monte ticket acquistato e, in ogni caso, alla scadenza del termine di validità del contratto così come indicato nel successivo paragrafo "Prodotti Offerti", il servizio verrà erogato previa sottoscrizione di un nuovo contratto.



Prodotti Offerti:

I Contratti del Servizio di Assistenza TicketHelp proposti sono i seguenti:

➤ **TicketHelp 50**

- o acquisto di 50 ore prepagate, corrispondenti a 200 Tickets della durata di 15 minuti ciascuno, da utilizzarsi nell'arco dei dodici mesi successivi alla data di sottoscrizione del contratto, **ad un costo orario di Euro 40,00, per un totale di Euro 2.000,00;**
- o diritto di precedenza nell'attività di assistenza, rispetto ai Clienti che non avranno sottoscritto il contratto, **con chiamata entro 60 minuti dalla segnalazione del problema da parte del Cliente;**
- o diritto d'intervento : gratuito

➤ **TicketHelp 25**

- o acquisto di 25 ore prepagate, corrispondenti a 100 Tickets della durata di 15 minuti ciascuno, da utilizzarsi nell'arco dei dodici mesi successivi alla data di sottoscrizione del contratto, **ad un costo orario di Euro 50,00, per un totale di Lit. 1.250,00;**
- o diritto di precedenza nell'attività di assistenza, rispetto ai Clienti che non avranno sottoscritto il contratto, **con chiamata entro 60 minuti dalla segnalazione del problema da parte del Cliente;**
- o diritto d'intervento : gratuito

➤ **TicketHelp 10**

- o acquisto di 10 ore prepagate, corrispondenti a 40 Tickets della durata di 15 minuti ciascuno, da utilizzarsi nell'arco dei dodici mesi successivi alla data di sottoscrizione del contratto, **ad un costo orario di Euro 65,00, per un totale di Euro 650,00;**
- o diritto di precedenza nell'attività di assistenza, rispetto ai Clienti che non avranno sottoscritto il contratto, **con chiamata entro 60 minuti dalla segnalazione del problema da parte del Cliente;**
- o diritto d'intervento : gratuito

Condizioni comuni ai contratti sopra descritti:

- o unità di misura degli interventi: 15 minuti (= 1 Ticket)
- o tempo minimo per ciascun intervento: 15 minuti (= 1 Ticket) (ad es. nel caso di un intervento della durata di 20 minuti, verranno utilizzati 2 Tickets)
- o al termine di ogni intervento, al Cliente verrà inviata una comunicazione via e-mail nella quale verranno riportate le seguenti informazioni:
 - data ed ora di apertura della chiamata;
 - data ed ora di chiusura della chiamata;
 - descrizione dell'intervento
 - durata dell'intervento in minuti ed in Tickets
 - I Tickets impiegati verranno scalati dal monte Tickets acquistati.



Condizioni economiche in mancanza di un contratto di Servizio di Assistenza TicketHelp .

Nel caso in cui il Cliente non abbia sottoscritto alcuno dei contratti sopra descritti, le condizioni che regoleranno gli interventi di Assistenza tecnica di qualsiasi natura, **telefonica o non**, saranno i seguenti:

- o chiamata da parte del nostro servizio tecnico senza alcuna garanzia sui tempi minimi di intervento;
- o unità di misura degli interventi: 30 minuti
- o tempo minimo per ciascun intervento: 30 minuti (ad es. nel caso di un intervento della durata di 45 minuti, verranno fatturati 60 minuti);
- o al termine di ogni intervento, al Cliente verrà inviata una comunicazione via e-mail nella quale verranno riportate le seguenti informazioni:
 - data ed ora di apertura della chiamata;
 - data ed ora di chiusura della chiamata;
 - durata dell'intervento in minuti
 - gli interventi effettuati verranno fatturati alla data dell'intervento secondo la **tariffa oraria di Euro 80,00.**
 - Diritto d'intervento : 120,00 euro.**

Rimenendo a disposizione per fornirLe ulteriori dettagli e/o chiarimenti colgo l'occasione per inviarLe i più cordiali saluti-



SICON S.r.l
(Fulvio Veloci)



**MODULO ADESIONE
CONTRATTO ASSISTENZA TICKETHELP**

Dati identificativi del Cliente:

| | |
|----------------------|--|
| Cognome | |
| Nome | |
| Studio Legale | |
| E-mail | |

Tipologia di Contratto: (barrare il contratto prescelto)

| Barrare | Descrizione | N.ore | N. Ticket | Importo |
|--------------------------|----------------------|--------------|------------------|-------------------|
| <input type="checkbox"/> | TicketHelp 50 | 50 | 200 | € 2.000,00 |
| <input type="checkbox"/> | TicketHelp 25 | 25 | 100 | € 1.250,00 |
| <input type="checkbox"/> | TicketHelp 10 | 10 | 40 | € 650,00 |

Tutti gli importi si intendono iva di legge esclusa.

Modalità di pagamento: Pagamento a mezzo bonifico bancario presso:

Unicredit Banca Spa – Ag. Borgo Trento
Abi: 02008 Cab: 11718: C/C: 5446178
IBAN : IT51 X020 0811 7180 0000 5446 178

**Data di
sottoscrizione :**

**Timbro e Firma
per accettazione:**

Per la conferma inviare il presente modulo compilato e firmato al N. Fax 045-2109829