

# APERTURA TICKET DI ASSISTENZA ONLINE

## INFORMAZIONI GENERALI

Di seguito alcune **informazioni generali** per agevolare e velocizzare la presa in carico della richiesta.

La procedura di apertura ticket di assistenza avviene direttamente sul nostro portale online [www.tosingraf.com](http://www.tosingraf.com). In alto a destra è possibile cliccare sulla voce '**Serve aiuto? Vai all'Assistenza**' e successivamente compilare il modulo '**Richiedi Assistenza**', l'invio della richiesta è molto veloce e permette di essere poi ricontattati. I campi con asterisco sono obbligatori, nel caso non siate in possesso di alcune informazioni è comunque possibile indicare un dato generico per poter procedere con l'invio. Specificare il problema ed **allegare una o più foto** (se possibile anche dell'etichetta presente sulla macchina). Più si è dettagliati nel messaggio, più il nostro Tecnico avrà modo di fornirvi una risposta precisa e puntuale.

**Telefonate:** non è possibile contattare direttamente un nostro Tecnico in quanto impegnato in consegne, collaudi, assistenze tecniche, campionature e dimostrazioni. La conferma di apertura ticket, di cui riceverete copia, apre ufficialmente la procedura di assistenza, un nostro Tecnico vi ricontatterà il prima possibile. Contattare l'Agente di riferimento non velocizzerà l'iter, nel caso di massima urgenza vi chiediamo di inviare una e-mail all'indirizzo: [assistenza@tosingraf.com](mailto:assistenza@tosingraf.com).

Sequenza che determina la **priorità di presa in carico** della richiesta:

- Clienti con contratto di assistenza in essere (compreso pacchetto base di un'ora)
- Clienti con attrezzature di valore superiore ai 5.000€ in acquisto
- A seguire tutti gli altri

Le macchine oggetto della richiesta di assistenza sono **suddivise in due categorie:**

**OFFICE:** sono attrezzature con **valori di acquisto medio-bassi**, solitamente inferiori ai 2.000€, sono facilmente trasportabili, poco ingombranti e dato l'importo la gestione in assistenza avviene quasi sempre con l'invio della macchina mezzo Corriere convenzionato del Cliente in porto assegnato (ogni rischio inerente a rotture durante il trasporto sono a carico del Cliente, consigliamo per questo di effettuare un buon imballo). Sono escluse uscite del Tecnico in quanto i costi sarebbero troppo elevati. Verrà verificato l'anno di produzione dell'attrezzatura e il suo attuale valore commerciale come usato funzionante, eventualmente potrà essere proposta una nuova macchina simile o di occasione.

**PROFESSIONAL:** sono attrezzature con **valori di acquisto superiori ai 2000€**, volumi ingombranti, non semplici da trasportare, per questo l'assistenza deve essere svolta presso il Cliente con relativa uscita di un nostro Tecnico. Spesso per velocizzare i tempi e diminuire i costi in modo rilevante, il Cliente si organizza portando la macchina presso la nostra sede a sue spese, una volta riparata, sempre con spese a carico del Cliente, provvediamo ad organizzare la riconsegna.

---

**Termini di Garanzia** - Necessario considerare la **distinzione tra Assistenza e Formazione**:

- Assistenza: è una richiesta per un problema tecnico della macchina
- Formazione: si richiede supporto nell'utilizzo della macchina o del software

**\*Garanzia macchina nuova è di 12 mesi** ed include tutti i ricambi (sono esclusi i c.d. consumabili, ricambi comunemente soggetti ad usura come lame, listelli battilama, rotelle presa foglio, testine di stampa, ecc.). Nel caso di rotture non riconducibili ad un errato utilizzo, nei primi 6 mesi anche l'assistenza telefonica o le uscite di un Tecnico sono gratuite senza alcun addebito. Nei successivi 6 mesi e fino al 12esimo mese, invece, per l'uscita del Tecnico verrà addebitato il solo 'diritto di chiamata' pari a 150€ e nessun altro costo (ore Tecnico o kilometraggio). Nel fornire assistenza il nostro Tecnico cercherà innanzitutto di risolvere il problema da remoto (telefonicamente o tramite videochiamata), se la criticità non fosse risolvibile si procederà con l'uscita.

**\*Garanzia macchina usata è di 6 mesi** ed include tutti i ricambi (sono esclusi i c.d. consumabili, ricambi comunemente soggetti ad usura come lame, listelli battilama, rotelle presa foglio, testine di stampa, ecc.). Nel caso di rotture non riconducibili ad un errato utilizzo, l'assistenza telefonica è gratuita nei primi 6 mesi. Per l'eventuale uscita di un Tecnico dal 4° al 6° mese è previsto l'addebito del 'diritto di chiamata' (fisso a 150€ e senza nessun altro costo aggiuntivo).

**\*L'assistenza telefonica durante il primo anno è in garanzia** (gratuita per macchine nuove) se riferita a problemi tecnici. **Se invece la richiesta riguarda la Formazione, cioè supporto nell'utilizzo della macchina o del software, l'assistenza telefonica è da ritenersi a pagamento**, consigliamo per questo l'acquisto di un pacchetto ore di assistenza: 1 ora a 50€ oppure 5 ore a 200€, da remoto o telefonicamente (utile in particolare per chi possiede stampanti, fustellatori o incisori laser). Il tempo a disposizione verrà scalato a multipli di 15 minuti (il sistema vi aggiornerà automaticamente sul residuo). **Senza un pacchetto di assistenza non sarà purtroppo possibile ricevere formazione telefonica.**

**\*Trascorsi 12 mesi le telefonate in assistenza sono a pagamento** ed è **necessario avere un pacchetto ore attivo (v. sopra)** per essere ricontattati dal Tecnico e avere una valutazione del problema (ricercare telefonicamente il problema è a tutti gli effetti un intervento tecnico). In base alla valutazione iniziale sarà poi successivamente proposta una soluzione di intervento con relativo preventivo.

Spesso ci avvaliamo di **Tecnici esterni** da noi formati per velocizzare gli interventi ed offrire un buon servizio.

L'assistenza su **attrezzature di oltre 15 anni** richiede più tempo in quanto è necessario verificare con il produttore la disponibilità di eventuale ricambistica. Ripariamo esclusivamente macchine da noi commercializzate, non ritiriamo quindi attrezzature di Brand che non rappresentiamo.

Per gli **addebiti di fatturazione** farà testo: ore di lavoro + viaggio + kilometraggio evidenziati nel **Rapporto Lavoro controfirmato sia dal Cliente che dal nostro Tecnico.**