

Policy FASP per Richiesta Assistenza Tecnica

Con l'obiettivo di fornire un servizio di post-vendita sempre migliore è attiva la procedura riguardante il Servizio Assistenza Tecnica FASP che è applicata sia per impianti in garanzia sia per impianti la cui garanzia si è conclusa.

FASP sente il dovere di continuare a garantire un alto livello di supporto tecnico, sia esso telefonico o con altri dispositivi tecnologici (email, Skype, WhatsApp, Teleservice dove previsto), sia con il supporto tecnico direttamente presso la sede del Cliente.

Di seguito la procedura da attuare per la richiesta d'assistenza da parte di FASP:

1. Richiesta di assistenza tecnica:

- a. La richiesta di assistenza tecnica dovrà essere formalizzata in forma scritta compilando il **“Modulo richiesta Assistenza Tecnica”**.
- b. Email di riferimento: service@faspautomazioni.com
- c. Telefono di riferimento: +39 0444 1788666

2. Conferma attivazione assistenza tecnica FASP:

- a. A seguito della ricezione del **“Modulo richiesta Assistenza Tecnica”** e del **Tariffario** firmato (precedentemente inviato), un tecnico FASP prenderà in carico la richiesta nel più breve tempo possibile e contatterà direttamente il Cliente.
- b. L'attivazione dell'assistenza avverrà attraverso una email di conferma da parte di FASP e dal quel momento inizierà il conteggio dei costi relativi sia agli interventi via telefono, email, Skype o teleservice, sia per gli interventi presso la sede indicata dal Cliente.

3. Relazione tecnica di chiusura servizio di assistenza tecnica:

- a. Al completamento dell'attività di assistenza tecnica sarà compilato il **Report** di quanto eseguito (con eventuali note aggiuntive).
- b. Il **Report** dovrà essere controfirmato dal cliente per accettazione.
- c. In ogni caso, trascorsi 3 giorni lavorativi dalla conclusione dell'intervento, il **Report** sarà ritenuto valido e definitivo a tutti gli effetti, anche ai fini contabili.

Il Servizio Assistenza FASP resta a disposizione per qualsiasi ulteriore chiarimento

Cordiali saluti.

FASP S.R.L.
Service Department
Andrea Carta

Modulo richiesta Assistenza Tecnica

Ragione Sociale: _____
(campo obbligatorio)

Data: ___ / ___ / ___
(campo obbligatorio)

Persona di riferimento: Sig. / Sig.ra: _____
(campo obbligatorio)

E-mail: _____ **Num. Tel. diretto:** _____

Lingua Assistenza: Italiano

Inglese

Segnaliamo la necessità di assistenza su:

Modello Macchina e/ o Impianto e/ o Attrezzatura:
(campo obbligatorio)

Modello: _____

Dati Macchina/ Impianto
(campo obbligatorio)

N. di serie: _____

Anno prod.: _____

Macchina funzionante? SI

NO

Descrizione problematica / guasto:
(campo obbligatorio)

Note Aggiuntive:

Con la sottoscrizione della presente richiesta, il Cliente si impegna a pagare i costi dell'intervento nel caso in cui il bene per il quale l'assistenza tecnica è richiesta (pur ancora nel periodo di garanzia) non sia viziato e quindi non sia oggetto di un vizio di produzione e qualità. In ogni caso restano valide e accettate le Condizioni Generali di Garanzia.

Per ricevere l'assistenza tecnica da parte di FASP è necessario compilare ed inviare il presente documento.

Timbro e firma del Cliente richiedente
