

Regolamento ticket

Scritto da

Per utilizzare il servizio ticket, è necessario accettare questo regolamento:

1. Per assistenza si intende qualsiasi tipo di assistenza o consulenza, in laboratorio, a domicilio, remota o telefonica.

2. Il costo dell'assistenza con priorità normale è di 20€ ogni mezzora, la tariffazione parte dal primo minuto di ogni mezzora, il minimo tariffato è di mezzora.

3. Variando la priorità varia anche il costo ed il tempo massimo d'intervento, secondo la tabella sottostante:

Priorità	Diritto di chiamata	Costo orario	Tempo massimo di intervento
1 - Bassa	€ 0	€ 35	1 mese
2 - Normale	€ 0	€ 40	1 settimana
3 - Media	€ 30	€ 40	5 giorni
4 - Alta	€ 50	€ 40	3 giorni
5 - Molto alta	€ 60	€ 40	24 ore
6 - Urgenza	€ 80	€ 40	12 ore
7 - Emergenza	€ 100	€ 40	3 ore

4. Nei tempi di intervento terremo conto della priorità, nel caso di inserimento di due ticket nello stesso momento con priorità diversa interverremo prima per quello di priorità più alta. Un ticket acquista priorità con il passare del tempo, se un ticket a priorità normale è stato inserito qualche giorno prima di un ticket a priorità elevata, avrà maggiore priorità (i costi sono basati sulla priorità di inserimento)

Regolamento ticket

Scritto da

5. Il costo dell'intervento raddoppia per un intervento richiesto in giorni festivi, o al di fuori dell'orario di apertura dei nostri uffici (dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 12 e dalle 14 alle 19).
6. E' possibile richiedere il preventivo per una riparazione al costo di 10 €, che verranno scalati dalle spese totali nel caso di accettazione del preventivo.
7. Nel caso di mancato pagamento ci avvarremo del diritto di ritenzione.
8. Il "diritto di chiamata" si paga ad ogni singolo intervento.
9. Nel caso di priorità bassa, il prezzo è riferito ad un intervento maggiore di 2 ore, altrimenti il costo orario sarà pari a quello della priorità normale.
10. Nel tempo massimo di intervento, garantiamo l'intervento e non l'effettiva risoluzione dello stesso. Ad esempio nel caso di rottura di un componente è necessario ordinarlo e richiede più tempo ... quindi, non è risolvibile nei termini dell'urgenza richiesta per risolvere il problema.
11. Il tempo massimo di intervento si intende in giorni lavorativi.
12. Il "diritto di chiamata" viene addebitato nel momento dell'inserimento di un ticket: se si riesce a risolvere autonomamente pochi minuti dopo l'apertura e lo si vuole annullare, l'importo viene comunque addebitato.
13. E' possibile cambiare la priorità soltanto per passare ad una maggiore e pagando la differenza.

K_Drive.v2i