Assistenza Contabilità in Cloud

Le definizioni di cui alle Condizioni Generali Cloud e alle Condizioni Integrative disponibili al link

<https://tc.teamsystem.com/ContabilitainCloud.pdf>

dovranno intendersi qui integralmente richiamate per quanto applicabili.

Prodotti	Orari assistenza	Apertura ticket	Assistenza telefonica
Contabilità in Cloud	LUN-GIOV 08.30 – 18.00 VEN* 08.30 – 17.00	Chat/e-mail	Non presente
Contabilità in Cloud piani ADVANCED	LUN-GIOV 08.30 – 18.00 VEN* 08.30 – 17.00	Chat/e-mail	Presente**

*Dalle 12.30 alle 17.00 il servizio di Assistenza è ridotto e non è attiva l'Assistenza telefonica.

Il servizio di Assistenza comprende esclusivamente il servizio di supporto tecnico volto a suggerire al Cliente, su richiesta di quest'ultimo e laddove possibile, soluzioni tecniche per assicurare la corretta fruizione dei Servizi Cloud. In ogni caso, non rientrano nel servizio di Assistenza, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la risoluzione di problemi di connessione internet che compromettano l'accesso ai Servizi Cloud, guasti all'hardware, al sistema operativo, nonché a eventuali software di terze parti (es. incompatibilità con i Servizi Cloud), attività di configurazione e/o installazione, formazione all'uso dei Servizi Cloud, funzione di guida all'utilizzo dei Servizi Cloud.

**L'Assistenza telefonica è prenotabile attraverso il servizio di chat presente all'interno del gestionale, o tramite e-mail, ed è erogata a tutti i clienti che abbiano sottoscritto un abbonamento di tipo ADVANCED in corso di validità. Nella richiesta di Assistenza è necessario indicare il corretto recapito telefonico a cui il cliente verrà ricontattato ed una sintesi della richiesta di Assistenza. Il servizio di Assistenza telefonica comprende, per ciascun cliente che ne faccia richiesta, un solo intervento di Assistenza telefonica al giorno della durata massima di 20 minuti, per un massimo di 300 minuti di Assistenza telefonica all'anno. I tempi di attesa potranno subire rallentamenti in particolari periodo dell'anno, a causa di un maggiore flusso di richieste in prossimità di scadenze e adempimenti contabili/fiscali.