



LISTINO ASSISTENZA STETE per Clienti CON Contratto di Assistenza e Manutenzione

Al fine di fornirVi un Supporto Rapido ed Efficace, Vi chiediamo di comunicarci la tipologia di assistenza (colore/tempistica) che sarà gestita dal nostro personale nel più breve tempo possibile, compatibilmente con il numero di richieste pervenute e in base alla priorità da Voi richiesta.

Nel caso di assistenza da REMOTO (ad insindacabile discrezione di STETE) per i colori BIANCO, GIALLO non saranno addebitati, gli eventuali, costi di uscita, mentre sui colori ARANCIO, ROSSO e NERO i costi di uscita saranno scontati del 50%.

Ci teniamo a precisare che, indistintamente dalla vostra scelta, ci sarà addebito solo nel caso in cui il guasto non è derivato da un'anomalia sui nostri prodotti installati presso la vs sede ma causato da altri fattori quali modifiche, manomissioni, rotture ecc ecc non effettuate dalla STETE Srl.

N.B.: I termini “giorni” e “ore” usati nelle tempistiche indicate si riferiscono a “giorni lavorativi” o “ore lavorative”, e sono conteggiati a partire dal momento in cui è stata effettuata la richiesta. Gli orari di lavoro della STETE sono dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.30 alle 18. Fuori da questi orari, la STETE effettua interventi solo se previsti da un apposito contratto di Assistenza e Manutenzione “24/24 7/7”, che va stipulato PREVENTIVAMENTE e concordato tra le parti. Qualora interessati, richiedere CONTATTO COMMERCIALE a tal proposito. Statisticamente le tempistiche vengono rispettate nel 95% dei casi. Qualora l'intervento venga effettuato in tempi maggiori, verrà addebitato l'importo relativo alla fascia di prezzo corrispondente. L'intervento può essere effettuato anche da REMOTO o in due fasi REMOTO/IN LOCO, a discrezione del reparto tecnico. Il tempo necessario al ripristino e/o risoluzione del problema NON è compreso nel tempo d'intervento (“entro...”).

VERDE – entro 20 giorni – USCITA: Euro 0,- + Euro 30,- ogni ora o frazione di ora, dal momento dell'arrivo del tecnico

BIANCO – entro 10 giorni – USCITA: Euro 30,- + Euro 45,- ogni ora o frazione di ora, dal momento dell'arrivo del tecnico

GIALLO – entro 5 giorni – USCITA: Euro 45,- + Euro 45,- ogni ora o frazione di ora, dal momento dell'arrivo del tecnico

ARANCIO – entro 3 giorni – USCITA: Euro 75,- + Euro 45,- ogni ora o frazione di ora, dal momento dell'arrivo del tecnico

ROSSO – entro 8 ORE – USCITA: Euro 120,- + Euro 60,- ogni ora o frazione di ora, dal momento dell'arrivo del tecnico

NERO – entro 4 ORE – USCITA: Euro 250,- + Euro 60,- ogni ora o frazione di ora, dal momento dell'arrivo del tecnico