



E4A s.r.l. - Soluzioni e Tecnologie Informatiche

<http://www.e4a.it> - Via Roma, 68 36033 Castelnuovo di Isola Vicentina (VI)

C.F. e Partita IVA: 02995520240 - R.E.A. VI290506 - R.I. VI02995520240

Informazioni: info@e4a.it Fax: 0444 8098635 Amministrazione: amministrazione@e4a.it

Informazioni Wi-Fi: wifi@e4a.it Richieste sopralluogo <http://www.e4a.it/sopralluogo.php>

Assistenza: assistenza@e4a.it Fax riservato all'assistenza: 0444 809871

Voicemail solo per segnalazione guasti: 0444 580701 SMS per assistenza: 347 1893182

PROMEMORIA PER LE RICHIESTE ASSISTENZA TECNICA

Per tutti i contatti tra E4A e il cliente è necessario utilizzare una propria e-mail di riferimento (o, se non se ne possiede già una, attivarla dal cpanel) e comunicarcela all'indirizzo amministrazione@e4a.it indicando tempestivamente allo stesso indirizzo ogni eventuale variazione. Se possibile, inoltre, comunicarci anche un numero di cellulare, per i contatti con l'assistenza via sms.

Per tutte le richieste di assistenza tecnica, in caso sia possibile collegarsi ad Internet si deve scrivere direttamente alla casella E-MAIL: assistenza@e4a.it utilizzando la propria casella mail personale (assegnata da noi, indicata nel modulo di preadesione, o comunque comunicataci in precedenza), in modo che possa essere aperto il relativo ticket di assistenza - necessario per potersi avvalere della sospensione della fatturazione in caso di guasto.

Se non fosse possibile inviare una mail, si può spedire un FAX, indirizzato solo al numero di fax specificamente riservato all'assistenza: 0444 809871 indicando sempre tutti i seguenti dati: nome - cognome - indirizzo - telefono (cellulare e/o fisso) o fax - email. Precisiamo che per motivi tecnici non potranno essere prese in considerazione segnalazioni inviate erroneamente al nostro numero di fax generico (riservato alle altre comunicazioni).

In caso sia impossibile inviare mail o fax all'assistenza, è possibile spedire un SMS con i propri dati al numero: 347 1893182

Per la sola segnalazione di guasti non effettuabile via mail, fax o sms all'assistenza, è infine anche possibile lasciare un messaggio alla casella VOICEMAIL: 0444 580701

In questo caso, lasciate cortesemente sempre l'indicazione del vostro nome, cognome, indirizzo, un numero di cellulare (a cui poter inviare comunicazioni via sms per le risposte dei tecnici) o un numero di fax a cui poter essere contattati, e una breve descrizione del problema. In mancanza di tutti questi dati non sarà possibile ai tecnici intervenire.

Ricordiamo che alla segnalazione tramite Voicemail, attiva 24/24h, va comunque fatta seguire la segnalazione tramite mail, fax riservato all'assistenza o raccomandata A/R, per poter usufruire del rimborso previsto in caso di interruzione prolungata del collegamento.

Si ricorda che qualsiasi tipo di segnalazione venga utilizzato, in mancanza anche parziale dei dati richiesti (nome - cognome - indirizzo - telefono (cellulare e/o fisso) o fax - email) non sarà possibile ai tecnici intervenire.

L'assistenza è GRATUITA, escluso l'eventuale costo di accesso all'apparato - che dovrà essere concordato con il tecnico incaricato - o il caso di uscita del tecnico nonostante il problema non sia dipendente da E4A.

IL SERVIZIO DI ASSISTENZA E' ATTIVO (esclusi i festivi):

**DAL LUNEDI' AL VENERDI' dalle 9,00 alle 12,00 e dalle 14,00 alle 18,00
e il SABATO dalle 9,00 alle 12,00**

Per richiedere l'attivazione di **SERVIZI DI ASSISTENZA PERSONALIZZATI** è sufficiente richiedere un preventivo specifico scrivendo a: assistenza@e4a.it

Al di fuori di questa ipotesi NON vi è alcuna garanzia dei tempi di intervento, anche se tutti gli interventi verranno sempre eseguiti dai tecnici incaricati il prima possibile.