

Edilclima da sempre offre assistenza tecnica ai propri clienti, a partire dal **supporto di primo livello** fino alla **consulenza progettuale**.

Il servizio è garantito per tutti i clienti in possesso delle ultime versioni del software.

Il servizio di assistenza è disponibile tutto l'anno, ad esclusione dei periodi di chiusura feriale e di partecipazione a manifestazioni fieristiche.

ASSISTENZA TELEFONICA

Il servizio è disponibile dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00.

Per accedere al servizio è necessario comunicare il **numero utente** (riportato sul retro della custodia del CD di installazione oppure sulla prima videata del Menù di lancio dei programmi Edilclima).

È possibile scegliere tra 2 tipologie di assistenza, entrambe gratuite:

- **assistenza tecnica (0322.835816.1.2):** per informazioni sulle funzionalità e sull'uso dei software.
Il servizio si riferisce a problematiche risolubili in tempi ragionevolmente brevi (al massimo 15 minuti), non comprende i servizi erogati nella **Consulenza Avanzata** e non sostituisce i corsi di formazione.
- **assistenza informatica (0322.835816.1.3):** per informazioni sull'installazione del software, salvataggio archivi e lavori, compatibilità con sistemi operativi, ecc.

ASSISTENZA TRAMITE E-MAIL

Il servizio è disponibile dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 18.00.

È possibile scegliere tra 2 tipologie di assistenza, entrambe gratuite:

- **assistenza tecnica (tecnico@edilclima.it):** per informazioni sulle funzionalità e sull'uso dei software.
Il servizio si riferisce a problematiche risolubili in tempi ragionevolmente brevi (al massimo 15 minuti) e non comprende i servizi erogati nella **Consulenza Avanzata**.
- **assistenza informatica (assistenza@edilclima.it):** per informazioni sull'installazione del software, salvataggio archivi e lavori, compatibilità con sistemi operativi, ecc.

TEMPI DI EVASIONE DELLA RICHIESTA

Le richieste saranno evase nel minor tempo possibile, non è garantito un tempo minimo di risposta.

Se la gestione della richiesta richiede un tempo superiore alle 8 ore lavorative, verrà inviata una e-mail di notifica dell'effettiva presa in carico.

Per permettere ai tecnici Edilclima di fornire risposte tempestive è necessario indicare nelle e-mail i seguenti dati:

- numero cliente;
- nome del richiedente e contatti telefonici / e-mail;
- descrizione dettagliata del problema riscontrato (nel caso di messaggi di errore inviare un'immagine del messaggio che appare: premere il tasto STAMP della tastiera, quindi aprire Word e cliccare su Incolla);
- eventuale file di lavoro che crea problemi;
- eventuale nome del tecnico Edilclima con cui si hanno già avuto contatti per questa problematica;
- nome del software e versione che si sta utilizzando;
- per richieste di assistenza informatica indicare il sistema operativo in uso (è preferibile inviare il file di informazioni sul sistema generato dal menù di lancio – Strumenti – Informazioni sul sistema – Salva Info).

Se la problematica richiede prove complesse, risulta di difficile riproduzione, riguarda vecchie versioni dei software, oppure è legata ad impostazioni particolari della macchina del cliente, la richiesta potrebbe non essere evasa; seguirà relativa comunicazione.