



Questo documento descrive le modalità di assistenza previste per i software Leotron, per i personal computer e le periferiche forniti.

ASSISTENZA STANDARD

COSA COMPRENDE

Questa tipologia di assistenza è riservata ai clienti con contratto, pensata per i **software prodotti da Leotron**. Nello specifico prevede:

- l'assistenza e la formazione in remoto sull'utilizzo del software;
- l'assistenza per configurare le periferiche nel software (ad esempio le stampanti);
- la correzione di eventuali errori dell'operatore;
- il supporto su richiesta, per l'aggiornamento del sistema operativo installato;
- le eventuali modifiche del mandato di vendita.

L'assistenza è garantita solo per i software prodotti da Leotron, aggiornati all'ultima versione, utilizzati con hardware, sistemi operativi e periferiche indicati sul nostro [sito](#).

COSA FARE PRIMA DI OGNI INTERVENTO

Prima di ogni intervento tecnico ti consigliamo di fare una copia di sicurezza di programmi e archivi, in modo da avere la sicurezza di mantenere inalterati tutti i tuoi dati, per un qualsiasi imprevisto.

ASSISTENZA HARDWARE

COSA COMPRENDE

Questa tipologia di assistenza prevede:

- L'assistenza in garanzia a copertura di malfunzionamenti dell'hardware acquistato da Leotron per vizi di conformità per un periodo di 12 mesi dalla data di acquisto (o superiore in caso di acquisto dell'estensione di garanzia);
- L'assistenza non in garanzia per guasti o malfunzionamenti, al di fuori del periodo di garanzia o per hardware non acquistato da Leotron.

ASSISTENZA J-SYSTEM

COSA COMPRENDE

Questa tipologia di assistenza è riservata ai clienti sottoscrittori del modulo J-System, per interventi riconducibili a problematiche sistemistiche, per un **massimo di due ore al mese**. Nello specifico le attività sistemistiche previste sono le seguenti:

- la configurazione delle apparecchiature per consentire l'utilizzo del software di Leotron, tramite telefono, in remoto, oppure presso la nostra sede;
- la reinstallazione del software prodotto da Leotron e la consulenza su problematiche legate ad altri software;
- il tentativo di ricostruzione di archivi e di ripristino di dati danneggiati a causa di anomalie;
- la verifica di problematiche inerenti il sistema operativo, la rete locale, i driver e le periferiche;
- il controllo e/o il tentativo di eliminazione di virus informatici;
- la personalizzazione delle stampe;
- l'assistenza week-end sul software prodotto da Leotron, per impossibilità di accesso o utilizzo.

COSTO DELL'ASSISTENZA

Eventuali interventi che esulano dal contratto o dal modulo J-System vengono addebitati al costo orario di 80,00 euro (+IVA ovvero 97.6 euro), con addebito minimo di 1 ora di lavoro. È possibile ottenere informazioni sul costo del contratto di assistenza e sul modulo J-System direttamente dal tuo account manager. Per gli interventi hardware inviamo un preventivo per la riparazione (ricambi, manodopera, spese di trasporto).

Se preferisci puoi comodamente pagare tramite Paypal.

Paga adesso





ORARI DELL'ASSISTENZA

Il nostro ufficio tecnico prende in carico le richieste di assistenza in questi orari:

dal lunedì al venerdì
9:15 - 12:45 14:45 - 18:15

L'assistenza week end è disponibile il sabato tutto il giorno e la domenica mattina, con gli stessi orari.

L'assistenza non viene fornita nei giorni di festività.

COME RICHIEDERE ASSISTENZA

Nei giorni feriali, puoi richiedere l'intervento di un nostro tecnico:

- Online, compilando il modulo di richiesta assistenza che trovi a [questo link](#);
- al telefono, chiamando il numero **045.5117067** e registrando un messaggio vocale che descriva il tuo problema;
- utilizzando il software J2K per aprire un ticket (Assistenza / Richiesta di assistenza).

I nostri tecnici prenderanno in carico l'intervento e ti chiameranno appena possibile.

Esclusivamente nel week end è possibile chiamare il numero dedicato **045.2525658**.