

CONTRATTI ASSISTENZA

Solaut propone ai propri clienti 5 tipologie di contratti d'assistenza, che consentono di mantenere le nostre macchine efficienti e produttive nel tempo.

Oltre ai contratti di assistenza tecnica, possiamo estendere la garanzia oltre all'anno standard.

Contratto di assistenza remota ON-LINE

Grazie alle moderne tecnologie di comunicazione, il contratto di assistenza remota on-line intende promuovere un nuovo modo di operare permettendo ai nostri tecnici di operare su impianti, sistemi e/o macchinari direttamente dalla nostra sede, garantendo così sia un supporto operativo "in linea" con immediatezza e precisione di diagnosi e minor tempo di "fermo impianto". Solaut opera in tele-assistenza da diversi anni con numerosi clienti. Dalla nostra sede, attraverso Internet e/o connessioni telefoniche, forniamo abitualmente servizi di tele-assistenza e tele-diagnostica a clienti con sede in qualunque parte del mondo. In quest'ottica, un contratto di tele-assistenza Vi permette di abbattere i costi per interventi tecnici on-site. La tele-assistenza risulta essere inoltre un formidabile strumento per diagnosticare a distanza i problemi e permette di intervenire eventualmente presso la sede del cliente già informati e preparati. Incluso nel pacchetto l'assistenza telefonica 365 giorni anno dalle 8.00 alle 20.00.

Contratti di assistenza tecnica "FULL SERVICE"

Il contratto di assistenza tecnica "Full Service" mette a disposizione dei pacchetti ticket prepagati atti ad eseguire tutti quegli interventi di carattere tecnico specialistico per aggiornamenti, configurazioni, modifiche e riparazioni, a tariffe decisamente vantaggiose. Oltre al fondamentale vantaggio economico il quale aumenta all'aumentare delle dimensioni del pacchetto scelto, il contratto "Full Service" garantisce tempi di intervento rapidi. Per ogni intervento sarà rilasciato un report sul quale saranno riportati i motivi dell'intervento, le operazioni effettuate dal ns. Tecnico e le ore effettuate nell'occasione dell'intervento stesso. Il contratto di assistenza "Full service" è strutturato a ticket: ogni tipo di intervento ha un costo in ticket. I ticket acquistati non hanno limite temporale per essere utilizzati. (può richiedere l'intervento anche dopo 3 anni dalla stipula del contratto).

Contratti di assistenza tecnica "PREMIUM"

Il contratto "premium" include i servizi del contratto "on line", includendo un numero di interventi illimitato. A carico del cliente, in funzione della distanza dalla nostra sede di Salsomaggiore Terme, vi è un contributo fisso per le spese di trasferta. I contratti hanno durata annuale e sono acquistabili solo se la macchina o l'impianto, dalla fine dell'assistenza in garanzia, è sempre stato coperto da contratti di assistenza "premium" o da estensioni della garanzia.

Il contratto "premium top" garantisce il cliente da arresti macchina prolungati. Oltre all'assistenza tecnica, garantiamo la disponibilità dei pezzi di ricambio. Daremo la disponibilità, presso il nostro magazzino, dei componenti con tempi di consegna lunghi.

Estensioni della garanzia

Le estensioni della garanzia danno al cliente la massima tranquillità e certezze sui costi di manutenzione e ricambistica. A carico del cliente sono solo i ricambi soggetti ad usura. I contratti hanno durata annuale e sono acquistabili solo se la macchina o l'impianto, dalla fine dell'assistenza in garanzia, è sempre stato coperto da contratti di assistenza "premium" o da estensioni della garanzia.