Via Canaletto, 23 21049 Tradate (VA) – Fax 0331 1582171
Per informazioni Tel. 0331 843.914 - e-mail: info@ascarweb.com
portalino internet: www.ascarweb.it

CONDIZIONI GENERALI E CONTENUTI PER LA FRUIZIONE DEL SERVIZIO

A. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO:

1. Informazioni riguardante le modalità di installazione o verifica di ricambi o componenti, anche dall'azienda non forniti;
2. Il servizio non include interventi di nessun tipo;
3. Informazioni per eventuale risoluzione di guasti, stufe pellet e legna;
4. Informazioni per eventuale risoluzione di guasti di caldaie a legna, pellet, mais e cippato;
5. Informazioni riguardanti i prodotti e i marchi da noi trattati ed esposti nella guida rapida;
6. Informazioni e consulenza sui prodotti a biomassa e sul proprio impianto o apparecchio, dall'azienda venduti e venduti da terzi;
7. Consulenza sulla realizzazione ed eventuali problematiche di canna fumaria esistenti;
8. Consulenza sul proprio impianto, collegamenti idraulici , elettrici (riferiti sempre al funzionamento idraulico), installazione e manutenzione, per impianti da Ascar anche non istallati;
9. Consulenza sulle normative in vigore nella fattispecie dell'installazione e assistenza a biomassa;
10. Consulenza di una buona installazione di:
    a. Caldaie a legna, pellet, nocciolino, mais e cippato,
    b. Termostufe e termocamini a legna, pellet, nocciolino, mais e cippato,
    c. Caldaia a condensazione a gas,
    d. Impianti a pavimento,
    e. Impianti solari termici,
    f. Silo di stoccaggio per biomassa,
    g. Combustibili da utilizzare,
    h. Puffer e accumuli per ACS,
    i. Termoregolazione impianti.

B. SCADENZA:

PACCHETTO 1PLUS:

1. Un anno dalla data della sottoscrizione, anche senza fruizione totale o parziale del servizio (il servizio ha la propria data di partenza dal giorno successivo alla ricezione reale del pagamento),
2. Raggiungimento dei 60 minuti di consulenza telefonica,
3. Invio di quattro e-mail, con risposta scritta.

PACCHETTO 2BASE:

1. Un anno dalla data della sottoscrizione, anche senza fruizione totale o parziale del servizio (il servizio ha la propria data di partenza dal giorno successivo alla ricezione reale del pagamento),
2. Raggiungimento dei 30 minuti di consulenza telefonica,
3. Invio di due e-mail, con risposta scritta.

C. COSTO:

PACCHETTO 1PLUS: Il costo del servizio è di €60,00 IVA Inclusa
PACCHETTO 2BASE: Il costo del servizio è di €35,00 IVA Inclusa

D. MODALITA' DI PAGAMENTO:

a. Bonifico bancario riportante la causale: servizio abbonamento (nome pecchetto scelto), presso Banca Popolare di Milano IBAN IT39 L055 8450 1300 0000 0011 502;
b. Carta di credito direttamente da sito internet;
c. Carta di credito mezzo e-mail.

E. CONTEGGIO DEL SERVIZIO:

a. Il servizio viene conteggiato a scalare per i minuti di conversazione realmente eseguiti;
b. se il credito dovesse essere insufficiente il tecnico potrebbe richiedere di effettuare una ulteriore ricarica prima di erogare il servizio o di completarlo;
c. Alla conclusione di ogni telefonata, il cliente riceverà qual'ora l'abbia lasciata in fase di iscrizione del servizio, una e-mail all'indirizzo che sarà indicato, che certificherà i minuti di conversazione avvenuti, arrotondati per eccesso al minuto primo o le e-mail alle quali è stata data risposta.

F. CONDIZIONI GENERALI DEL SERVIZIO:

1. Il servizio prevede la sola consulenza a distanza telefonica o mezzo e-mail, chiamando il * numero …., non è prevista la consulenza presso una delle sedi dell'azienda, o verso altro numero di rete fissa o mobile aziendale, per nessun motivo sono previsti interventi di nessun tipo, ne possono essere concordati con i tecnici (tuttavia questi e altri servizi possono essere richiesti chiamando il servizio clienti allo 0331.843914 o inviando una e-mail all'indirizzo info@ascarweb.com, i servizi potrebbero essere a pagamento e sicuramente non previsti nelle offerte in questo documento riportati);
2. Il servizio sarà fruibile il Lunedì, Mercoledì e Giovedì dalle 18,00 alle 19,30 * esclusi i giorno festivi o chiusura aziendale comunicati sul portalino internet www.ascarweb.it;
3. Il servizio non prevede richiamate da parte dei tecnici, ne possono essere richieste;
4. Il servizio può estendersi anche alle richieste che pervengono per e-mail all'indirizzo servizioabbonamenti@ascarweb.com, per un numero massimo di e-mail in funzione del pacchetto scelto, il servizio comporterà uno scalo del proprio credito (quantificato in minuti primi) di 15 minuti per ogni e-mail che riceveranno risposta (anche non soddisfacente per il cliente, per tale ragione meglio essere esaustivi e precisi nelle richieste);
5. Il servizio non è rimborsabile, quindi leggere attentamente tutto il contenuto prima di procedere al pagamento e alla scelta del pacchetto.
6. Eventuale variazione nei numeri telefonici, dell'indirizzi e-mail destinati alla fruizione del servizio, saranno comunicati solo sul portalino internet www.ascarweb.it o mezzo posta elettronica se lasciato al momento dell'iscrizione, nessun altro strumento sarà utilizzato per la divulgazione delle variazioni.

**l'azienda si riserva di variare orari o numero di telefono per il servizio, previo comunicazione sul portalino internet e all'indirizzo di posta che verrà comunicato al momento dell'adesione al servizio.*