

## BLOCCHETTO ASSISTENZA TECNICA ART. 3545

**Gentile Cliente,**

L'acquisto di questo prodotto ti consente di usufruire dei servizi di post-vendita che possiamo offrirti tramite i nostri Centri di Assistenza Tecnica (CAT) autorizzati.

Se stai realizzando o hai realizzato un impianto con prodotti BTicino appartenenti ai sistemi per il Residenziale, ed hai la necessità di ottenere supporto direttamente in cantiere, contatta il ns. centro assistenza tecnica autorizzato di zona, specificando di aver acquistato un "Blocchetto Assistenza Tecnica".

Tipologie di impianto per i quali è possibile richiedere il supporto:

Catalogo Residenziale - Comunicazione:

- Citofonia/Videocitofonia analogica e digitale (2/8 fili)
- Telefonia
- TVCC

Catalogo Residenziale - MyHOME:

- Automazione
- Antifurto
- Termoregolazione
- Diffusione sonora SCS
- Gestione e controllo carichi
- Integrazione e controllo degli impianti
- Impianti audio digitale serie NUVO (offerta WI-FI)

**Che tipi di intervento è possibile richiedere ai centri assistenza tecnica:**

### 1. SUPPORTO ALLA PREDISPOSIZIONE DELL'IMPIANTO

- sopralluogo preliminare all'installazione di un impianto del quale si posseda un progetto o un preventivo (predisposizione impianto/posizionamento quadri, cassette e scatole/ indicazioni passaggio cavi/posizionamento dispositivi/ottimizzazione distinta materiali/ottimizzazione configurazioni);

### 2. SUPPORTO PER LA CONFIGURAZIONE E LA PROGRAMMAZIONE DEI DISPOSITIVI

- configurazione fisica o virtuale dei dispositivi che compongono il tuo impianto;
- programmazione di base di dispositivi evoluti (come ad esempio centrali antifurto, touch-screen, web-server, video-station);
- personalizzazione delle programmazioni (\*)

### 3. SUPPORTO PER IL COLLAUDO E LA CONSEGNA DELL'IMPIANTO AL CLIENTE FINALE

- messa in servizio (verifica dell'installazione, della configurazione ed il collaudo delle funzioni previste) di impianti già installati e configurati;
- istruzione all'uso dell'impianto per il tuo cliente finale;
- attivazione dei servizi di tele-gestione dell'impianto tramite portale MyHOME Web (per questo servizio le tempistiche non sono quantificabili a priori in quanto dipendono dalla struttura e dalla dimensione dell'impianto oltre al fatto che siano disponibili tutti i dati di configurazione per generare il file .xml).

### 4. MESSA IN SERVIZIO IMPIANTI AUDIO DIGITALE SERIE NUVO

- messa in servizio dell'impianto, inclusa - se prevista - la programmazione del driver su F459 per integrazione con sistema MyHOME e dei comandi MyHOME CEN+;
- la quantificazione di questa attività è determinata dalla dimensione dell'impianto, secondo la seguente tabella:
  - Impianto fino a 3 zone: 1 blocchetto, forfettario e non frazionabile;
  - Impianto fino a 9 zone: 2 blocchetti, forfettari e non frazionabili;
  - Impianto oltre 9 zone: 3 blocchetti, forfettari e non frazionabili;

## BLOCCHETTO ASSISTENZA TECNICA ART. 3545

### Stima dei tempi di intervento:

Data la grande variabilità in termini di dimensioni e complessità degli impianti che è possibile realizzare con i prodotti Bticino, non è sempre possibile valutare con precisione le tempistiche necessarie per l'esecuzione degli interventi richiesti. I tempi infatti dipendono, infatti, non solo dalla tipologia di impianto, ma anche dalla sua dimensione, dalla sua complessità e dal livello di approfondimento che si desidera raggiungere, per esempio, in termini di personalizzazione delle funzioni necessarie.

Per impianti MyHOME, il nostro software di preventivazione e progettazione YouProject consente di ottenere una buona stima delle tempistiche necessarie per interventi preliminari di supporto all'installazione, la configurazione e la programmazione di base dei dispositivi e la messa in servizio dell'impianto che si desidera realizzare.

La stima dei tempi di intervento per uno specifico impianto può essere richiesta per esempio al proprio Funzionario Tecnico Commerciale di riferimento, o direttamente al CAT previa fornitura del preventivo e/o della distinta materiali.

A titolo esemplificativo ma non esaustivo, riportiamo esempi di tempistiche relative a specifiche attività:

- configurazione dispositivi (attuatori, comandi, sonde, etc.) ca. 5' per ciascun dispositivo;
- programmazione di base dispositivi evoluti (centrali, touch.screen, web-server etc.): ca. 1 h/dispositivo
- messa in servizio di impianto monofunzione, già installato e configurato (es. impianto videocitofonico+ monofamiliare o piccolo condominio, impianto antifurto): ca. 2h/impianto;
- messa in servizio di impianti con integrazione di più funzioni (es. automazione+antifurto+termoregolazione): ca. 2h/funzione;
- attivazione tele-gestione impianto tramite portale MyHOME Web: realizzazione file .xml di configurazione portale ca. 4 h; attivazione del servizio con caricamento del file xml ca. 4h.

### Istruzioni per l'uso:

Questo "blocchetto" contiene 5 "buoni" e consente di ottenere la presenza di un tecnico del CAT fino ad un massimo di 4 ore.

### Diritto fisso di chiamata:

A copertura del costo di trasferimento del CAT dalla propria sede al vostro impianto, il CAT ritirerà:

- nr. 1 buono se il tragitto andata/ritorno tra l'impianto e la sede del CAT è inferiore a 100 km.
- nr. 2 buoni se il tragitto andata/ritorno tra l'impianto e la sede del CAT è superiore a 100 km.

### Mano D'Opera:

Per ciascuna ora di mano d'opera prestata, il CAT ritirerà nr. 1 buono. Non è previsto il frazionamento dei singoli buoni

È naturalmente possibile usufruire dei 5 buoni in tutte le possibili combinazioni.

Es. per la messa in servizio di un impianto MyHOME (già installato e configurato) con integrazione di due funzioni saranno necessarie ca. 4 ore, corrispondenti a nr. 4 buoni a cui aggiungere nr. 1 o 2 buoni per il diritto fisso di chiamata. Quindi un totale di 5 o 6 buoni.

È anche possibile acquistare più "blocchetti" per coprire interventi che richiedano tempi di permanenza superiori.

Se non si possiedono "buoni" a sufficienza per coprire interamente l'intervento, è possibile retribuire direttamente al CAT la differenza secondo le tariffe in vigore, richiedibili al CAT stesso, al numero verde 800.837.035 o consultabili sul sito [www.professionisti.bticino.it](http://www.professionisti.bticino.it) alla sezione Servizi / Centri Assistenza Tecnica.

### Sicurezza:

Fermo restando che deve essere garantito l'accesso in sicurezza del CAT alle aree oggetto dell'intervento richiesto, sono esclusi dalle prestazioni previste dai BLOCCHETTI ASSISTENZA TECNICA art. BT-3545 eventuali costi per ridurre al minimo i rischi in materia di salute e sicurezza sul lavoro di cui al DLgs 81/2008, che sono comunque da intendersi a carico del richiedente. Detti costi saranno comunicati al cliente preventivamente l'avvio dell'intervento.

## BLOCCHETTO ASSISTENZA TECNICA ART. 3545

Qualora in fase d'intervento il CAT dovesse riscontare il guasto di uno o più dispositivi, su richiesta egli potrà procedere alla sostituzione o alla riparazione degli stessi, agendo in garanzia con costi a carico della ns. azienda se il dispositivo rientra nei canoni della garanzia. Se l'intervento non rientrasse nei canoni della garanzia, la mano d'opera del CAT può venire coperta con i "buoni", mentre l'eventuale costo della riparazione o della sostituzione del dispositivo sarà a vostro totale carico e verrà a voi fatturato dal centro assistenza tecnica secondo il listino in vigore.

Le condizioni di erogazione del servizio di assistenza tecnica in garanzia e fuori garanzia possono essere richiesti al CAT, al numero verde 800.837.035 (attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle 18:30) oppure consultate sul ns. sito [www.professionisti.bticino.it](http://www.professionisti.bticino.it) alla sezione Servizi / Centri Assistenza Tecnica.

### Come richiedere l'intervento del CAT:

Qualora sia ravvisata la necessità di ottenere il supporto del CAT di zona, è possibile contattarlo specificando di aver acquistato questo prodotto e fornendo le seguenti indicazioni:

- la ragione sociale e i dettagli della persona di riferimento;
- la tipologia di intervento richiesto;
- il tipo di impianto per il quale si richiede l'intervento
- il luogo ove l'impianto è installato

Per un'ottimale pianificazione degli interventi, vi consigliamo di contattare il CAT di zona con almeno una settimana di preavviso.

Se non siete certi delle tempistiche necessarie per eseguire l'intervento richiesto, potete concordarle direttamente con il CAT. Se l'impianto fosse particolarmente grande o complesso, vi consigliamo di fornire al CAT il preventivo e/o il progetto dell'impianto. Qualora si intendesse richiedere la personalizzazione approfondita di una programmazione, è bene che questa venga da voi preventivamente discussa con il vostro cliente finale, del quale consigliamo la presenza in fase d'intervento al fine di soddisfarne al meglio le esigenze.

Per conoscere il nominativo del centro assistenza tecnica della vostra zona, visitate il sito [www.professionisti.bticino.it](http://www.professionisti.bticino.it) oppure contattate il nostro numero verde **800.837035**, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle 18:30.

*(\*) Le tempistiche per la personalizzazione di una programmazione non sono quantificabili a priori in quanto dipendono dal risultato che si vuole raggiungere e dalla struttura dell'impianto.*

*Per averne una stima, potete contattare il CAT esponendo le esigenze in modo che egli possa fornirvi una stima il più possibile conforme all'attività richiesta.*