

AREA CLIENTI

Guida al Servizio

Sezione 1 **Contenuti dell'Area Clienti**

Sezione 2 **Registrazione e risoluzione dei problemi**

Sezione 3 **Contatti**

Sezione 1

CONTENUTI DELL'AREA CLIENTI

Quali sono i contenuti dell'Area Clienti?

Registrandosi nell'Area Clienti di Release è possibile visualizzare e ricevere le fatture direttamente on line, consultare i dati generali dei contratti e ricevere comunicazioni

Quali sono le fatture visualizzabili?

All'interno dell'Area Clienti è possibile interrogare tutte le fatture (incluse le note di credito) dal 2008 in poi.

Quando sono disponibili le fatture?

Le fatture sono disponibili nel momento in cui Release invia al Cliente, tramite e-mail, la notifica di avvenuta pubblicazione del documento all'interno dell'Area Clienti.

A seguito della registrazione nell'Area Clienti, si riceve ancora la fattura cartacea?

No, con l'adesione al servizio di fatturazione on-line viene revocato l'invio delle fatture tramite posta ordinaria. Quest'ultimo può essere riattivato accedendo alla sezione *Profilo Utente* dell'Area Cliente.

Si può considerare fiscalmente valida la fattura presente nell'Area Clienti?

Per considerare fiscalmente valido il documento pubblicato nell'Area Clienti è necessario che il Cliente lo stampi creando una copia cartacea che costituisce l'evidenza "legale" del documento stesso. Inoltre tale documento dovrà essere conservato secondo le vigenti disposizioni di legge.

Quali sono i contratti visualizzati?

All'interno dell'Area Clienti sono elencati i contratti *attivi* ed *estinti*. Sono considerati contratti attivi quelli che sono stipulati tra Cliente e Release per cui è in corso la fatturazione dei canoni (*a reddito*). Sono considerati *estinti* i contratti la cui fatturazione è terminata.

Sezione 2

REGISTRAZIONE E RISOLUZIONE DEI PROBLEMI

Quali informazioni sono necessarie per effettuare la registrazione?

Per registrarsi è necessario compilare il form con le seguenti informazioni:

- Numero di contratto (rilevabile dall'ultima fattura)
- Numero modulo (indicato a fianco del numero contratto dopo il segno "/")
- Codice fiscale
- Indirizzo e-mail (al quale saranno inviate sia le informazioni necessarie per completare la registrazione sia le comunicazioni di Release). In caso di persone giuridiche, nel campo E-mail è obbligatorio inserire un indirizzo PEC.

E' possibile modificare l'indirizzo e-mail?

E' sempre possibile modificare l'indirizzo e-mail al quale vengono inviate le notifiche di avvenuta pubblicazione delle fatture nell'Area Clienti accedendo alla sezione *Profilo Utente/Dati Utente* e cliccando sul bottone *Modifica e-mail*.

Cosa bisogna fare se non si riceve la password di accesso?

Qualora, in fase di registrazione, sia stato digitato l'indirizzo e-mail in modo errato, il sistema non riesce a recapitare la password temporanea per l'accesso al servizio. In questo caso, trascorsi 60 minuti dalla prima registrazione, è necessario ripetere l'operazione di registrazione avendo cura di indicare l'indirizzo e-mail corretto.

Cosa bisogna fare in caso di smarrimento dell'utenza o della password?

In caso di smarrimento delle credenziali d'accesso, o dopo tre tentativi di login errato, è necessario ripristinare il servizio selezionando la funzione *Login bloccata/Login o Password dimenticata* dalla maschera di login. Sarà quindi necessario compilare i campi con Numero di Contratto, Numero Modulo e Codice Fiscale per consentire al sistema di recuperare i dati e renderli nuovamente disponibili al Cliente.

Sezione 3

CONTATTI

A chi ci si può rivolgere per assistenza tecnica nell'utilizzo dell'Area Clienti?

Per assistenza tecnica è possibile inviare una e-mail all'indirizzo areariservata@release.it.

A chi ci si può rivolgere per avere maggiori informazioni sui contenuti disponibili nell'Area Clienti?

Per ulteriori informazioni relative ai servizi contenuti nell'area Clienti è possibile rivolgersi alla Filiale Asset Italease del Banco BPM che opera in outsourcing per Release.

Dove posso reperire informazioni di dettaglio su come operare nell'Area Clienti?

Nell'Area Clienti, nella sezione *Guida Operativa*, è disponibile un manuale che illustra in modo particolareggiato le funzionalità e l'operatività di ogni sezione dell'Area stessa.