

# PORTALE ASSISTENZA TSD

## AREA UTENTI PRIVATI

Per ricevere informazioni o assistenza su prodotti guasti in garanzia è necessario accedere nella sezione dedicata del nostro sito internet all'indirizzo: <https://www.telesystem-world.com/0/1/it/assistenza-tecnica/>

Prima di procedere con l'apertura di un ticket da assegnare agli operatori è sempre consigliabile consultare le FAQ, (strumento per trovare informazioni o procedure utili per risolvere il problema in autonomia). Sarà sufficiente cliccare sul banner rosso per accedere alla lista delle FAQ disponibili.

### Assicurati di averne davvero bisogno

**Prima di chiedere assistenza consulta le DOMANDE FREQUENTI**

Se all'interno della sezione FAQ non è stata trovata nessuna informazione utile, è possibile procedere con l'apertura di un ticket attraverso due canali differenti:

### Se non hai trovato la risposta...



**Apri un ticket e scrivici**  
(solo clienti privati)



**Chiama il Call center**  
(solo clienti privati)

Compilando il form con i dati richiesti per accedere ad una personale area utenti riservata da dove inoltrare la segnalazione ai nostri tecnici, che prenderanno in gestione il ticket e risponderanno nel giro di brevissimo tempo.

Chiamando Il servizio clienti al numero dedicato. Il servizio assistenza telefonico risponde dall'Italia ed è attivo per fornire assistenza solo in caso di **prodotto guasto o malfunzionante in garanzia**. Non vengono fornite informazioni di altro genere.

## APERTURA TICKET E PRIMA RICHIESTA DI ASSISTENZA

1. Dal menù APRI UN TICKET E SCRIVICI inserire un indirizzo mail di riferimento valido e cliccare su

**Prosegui**

Accedi tramite indirizzo Email

Email \*

**Prosegui**

2. Prima di accedere al portale vi verranno richiesti i vostri dati anagrafici e il consenso al trattamento dei dati personali. Premere quindi **Prosegui** per continuare la procedura di accesso al portale.

Accedi tramite indirizzo Email

Email \*

**È la prima volta che accedi.**  
**Inserisci i tuoi dati:**

Tipo cliente \*

Nome

Cognome

Ragione sociale

Indirizzo \*

Civico \*

Città \*

CAP \*

Telefono \*

Telefono secondario

**Informativa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento Europeo sul trattamento dei dati personali 679/16.**

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 679/16, Le vengono fornite le seguenti informazioni sul trattamento di dati che potrà avere luogo a seguito della compilazione e dell'invio dei dati presenti nel modulo che sta per compilare. Titolare del trattamento è TELE SYSTEM DIGITAL S.R.L. con sede legale in via dell'Artigianato n. 35, Bressanvido (VI), contattabile a mezzo e-mail all'indirizzo [privacy@telesystemgroup.com](mailto:privacy@telesystemgroup.com). I dati presenti nel modulo da Lei compilato saranno utilizzati, a seguito della sua espressione del consenso al trattamento dei dati personali, per fornirle i servizi di assistenza tecnica richiesti. La predetta finalità sarà perseguita, a seguito della sua espressione del consenso, con le modalità indicate nella pagina di raccolta dei suoi dati; in assenza del consenso la richiesta non sarà processabile e non sarà possibile fornirle assistenza. Per ottimizzare il servizio di assistenza tecnica anche per le richieste future i suoi dati verranno memorizzati nel portale. Le ricordiamo che i dati contraddistinti dal simbolo \*(asterisco) dovranno essere forniti per poter ricevere i servizi richiesti; diversamente la richiesta non potrà essere processata. La compilazione degli altri dati presenti nel modulo è inizialmente facoltativa e lei è libero di valutarne se compilarli o meno, ma potrà rivelarsi necessaria in un secondo momento per garantire un servizio completo. Potranno venire a conoscenza dei dati da lei comunicati gli addetti al trattamento del Titolare coinvolti nello svolgimento dei servizi da lei richiesti o nella gestione tecnica del sito (limitatamente ai casi in cui ciò si dimostri indispensabile) ed eventuali soggetti terzi/fornitori coinvolti nello svolgimento delle attività e nominati Responsabili del trattamento. Oltre a ciò, i dati comunicati non saranno oggetto di comunicazione a terzi. I dati saranno conservati fino al compimento dei servizi richiesti o alla sua richiesta di

Dichiaro di aver letto l'informativa e fornisco il consenso al trattamento dei miei dati personali.

**Prosegui**

- All'indirizzo mail indicato verrà inviato un codice OTP da inserire nell'apposito spazio e necessario per accedere alla vostra area utenti del portale. Il codice OTP è valido per un solo accesso. Ad ogni nuovo accesso sarà necessario richiedere un nuovo codice.

Ti abbiamo inviato un **codice d'accesso** all'indirizzo **Email** indicato.  
**Inseriscilo** nel campo qui sotto:

Codice d'accesso \*

**Accedi**

- Una volta inserito il codice OTP ricevuto via mail, sarà possibile accedere alla schermata principale del portale e aprire la vostra segnalazione. Tutte le richieste fatte attraverso il portale saranno visibili nel menù "I tuoi Ticket recenti" o nel "menù Storico Ticket"

**Ho un problema con il mio prodotto** **Ho bisogno di informazioni**

---

### I tuoi ticket recenti

**CLICCA SULL'ICONA** A FIANCO DI OGNI TICKET PER APRIRLO:

 = **NOVITÀ DALL'ASSISTENZA!**

 = **STIAMO LAVORANDO SULLA TUA RICHIESTA**

Totale righe: 0

Ticket	Stato corrente	Matricola	Codice	Prodotto
--------	----------------	-----------	--------	----------

## APERTURA TICKET SE GIA' RICHIESTO ASSISTENZA IN PRECEDENZA

1. Dal menù APRI UN TICKET inserire l'indirizzo mail di riferimento fornito durante l'apertura del primo ticket e cliccare su **Prosegui**

Accedi tramite indirizzo Email

Email \*

**Prosegui**

2. All'indirizzo mail indicato verrà inviato un codice OTP da inserire nell'apposito spazio e necessario per accedere alla vostra area utenti del portale. Il codice OTP è valido per un solo accesso. Ad ogni nuovo accesso sarà necessario richiedere un nuovo codice.

Ti abbiamo inviato un **codice d'accesso** all'indirizzo **Email** indicato.  
**Inseriscilo** nel campo qui sotto:

Codice d'accesso \*

**Accedi**

3. Inserito il codice OTP accederete alla vostra area utenti del portale, dove sarà possibile consultare la lista dei ticket attualmente in gestione (contrassegnato dall'icona ) , avere accesso allo storico dei ticket aperti e ai propri dati anagrafici. Selezionando il ticket cliccando sull'icona  è possibile visualizzare la risposta data dal tecnico ed eventualmente inviare un nuovo messaggio se la risposta ricevuta non è stata risolutiva.

### I tuoi ticket recenti

**CLICCA SULL'ICONA A FIANCO DI OGNI TICKET PER APRIRLO:**

 = **NOVITÀ DALL'ASSISTENZA!**

 = **STIAMO LAVORANDO SULLA TUA RICHIESTA**

**Totale righe: 2**

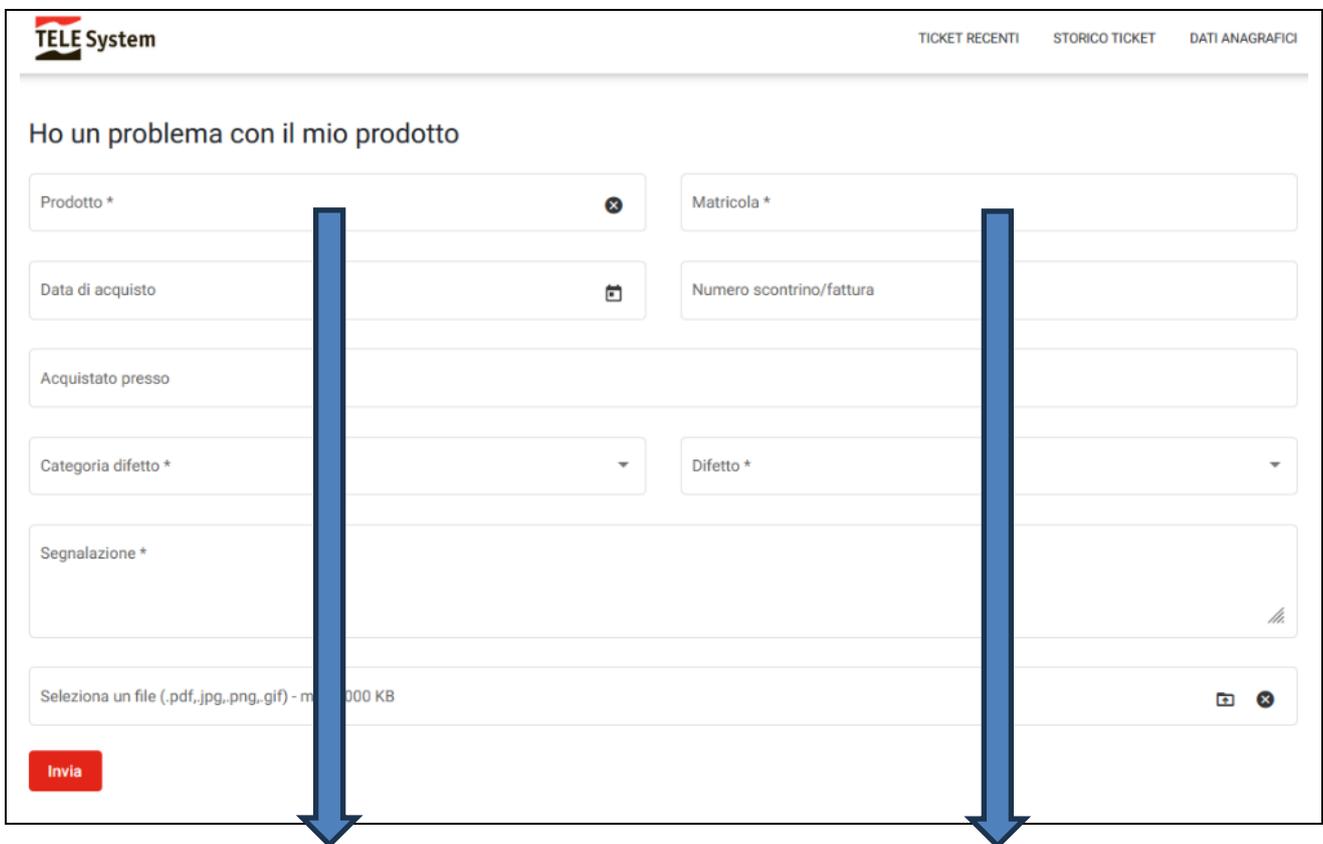
	× Contiene.....	× Contiene.....	× Contiene.....	× Contiene.....
	Ticket	Stato corrente	Matricola	Codice
	24000507	ASSEGNATO	123456	28000127
	23004724	ASSEGNATO	UPT24K123456789	21005320

*Una volta all'interno della vostra area utenti, se dovete aprire una nuova segnalazione o chiedere un'informazione su uno dei nostri prodotti potete selezionare le due opzioni presenti:*

**Ho un problema con il mio prodotto**

*Siete in possesso di un prodotto difettoso o che necessita di assistenza.*

Una volta compilati tutti i campi richiesti nel form, alcuni dei quali obbligatori, per procedere con l'apertura del ticket cliccare su **Invia**. Il ticket viene inviato ai tecnici e sarà presente in stato **ASSEGNATO** nella schermata principale della vostra area utenti. Raccomandiamo sempre di compilare accuratamente tutti i campi richiesti e di descrivere in maniera più dettagliata possibile il problema riscontrato o la vostra richiesta.




Il nome e il codice prodotto sono sempre riportati nell'etichetta presente nel retro

Il S/N del prodotto si trova sempre sotto il codice a barre

## Ho bisogno di informazioni

Vorrei acquistare un prodotto o Il mio prodotto **NON** è guasto, ma ho bisogno solo di alcune informazioni tecniche.

Una volta compilati tutti i campi richiesti nel form, alcuni dei quali obbligatori, per procedere con l'apertura del ticket cliccare su **Invia**. Il ticket viene inviato ai tecnici e sarà presente in stato **ASSEGNATO** nella schermata principale della vostra area utenti. Raccomandiamo sempre di compilare accuratamente tutti i campi richiesti e di descrivere in maniera più dettagliata possibile il problema riscontrato o la vostra richiesta.

TELE System

TICKET RECENTI   STORICO TICKET   DATI ANAGRAFICI

### Ho bisogno di informazioni

Titolo \*

Segnalazione \*

Prodotto   Matricola

Seleziona un file (.pdf,.jpg,.png,.gif) - max 2000 KB

Invia



Il nome e il codice prodotto sono sempre riportati nell'etichetta presente nel retro

Il S/N del prodotto si trova sempre sotto il codice a barre

**In entrambe le tipologie di ticket aperti (per guasto o per informazione), una notifica via mail informerà della risposta data dai tecnici. Cliccare sul link presente nella mail ricevuta per accedere alla vostra area utenti.**