

TIPOLOGIA RICHIESTA ASSISTENZA	MODALITÀ DI CONTATTO
<p><b>1</b> <b>Manualistica e Guide all'Uso</b> Chiarimenti sull'utilizzo e sulle funzionalità del gestionale.</p>	<p> <b>WINGESFAR CHATBOT</b></p> <p>Assistente virtuale con possibilità di chat con operatore live</p>
<p><b>2</b> <b>Informazioni Generali</b> Richiesta di informazioni/chiarimenti circa normative, funzionalità e procedure del gestionale. Richieste per informazioni commerciali, amministrative e ufficio crediti.</p>	<p> <b>WINGESFAR FRESHDESK</b></p> <p>H24 (per invio tramite mail da WINGESFAR), presa in carico in orario Standard Assistenza</p>
<p><b>3</b> <b>Richieste Assistenza Situazione Non Bloccante</b> Avviso di errore sui sistemi di Farmacia che non pregiudicano la possibilità di effettuare il servizio di vendita/dispensazione.</p>	<p> <b>NUMERO VERDE DA FISSO</b> <b>800 955 185</b></p> <p> <b>DA MOBILE</b> <b>0321 014 800</b></p> <p> <b>CUSTOMER WORLD*</b> <a href="https://customerworld.cgm.com">HTTPS://CUSTOMERWORLD.CGM.COM</a></p> <p>*H24 (apertura richiesta da web), presa in carico in orario Standard Assistenza</p>
<p><b>4</b> <b>Richiesta Assistenza Situazione Bloccante</b> Impossibilità TOTALE di effettuare attività di vendita/dispensazione da tutte le postazioni della Farmacia. <b>Verifica le casistiche bloccanti a questo link</b> <a href="http://www.cgm.com/ita_it/prodotti/supporto/sud.html">www.cgm.com/ita_it/prodotti/supporto/sud.html</a></p>	<p> <b>NUMERO DI EMERGENZA</b> <b>0321.014911</b></p> <p>*Orari servizio assistenza Standard <b>Verifica gli orari di assistenza Standard a questo link</b> <a href="http://www.cgm.com/ita_it/prodotti/supporto/sud.html">www.cgm.com/ita_it/prodotti/supporto/sud.html</a></p>

# CONDIZIONI DI ACCESSO E UTILIZZO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA TELEFONICA

## Tipologie di servizio, orari e modalità di accesso

STANDARD		
<b>ORARI DI ACCESSO</b> <b>Lunedì - Venerdì*</b> dalle 8:30 alle 13:00 e dalle 15:30 alle 20:00	<b>Sabato*</b> dalle 8:30 alle 13:00	<b>PRIORITÀ</b> <b>NO</b>
GOLD		
<b>ORARI DI ACCESSO</b> <b>Lunedì - Venerdì*</b> continuato dalle 8:00 alle 22:00	<b>Sabato*</b> dalle 8:30 alle 20:00	<b>PRIORITÀ</b> <b>SI</b> Accesso al servizio tramite apposito codice PIN rilasciato al Cliente
GOLD +		
<b>ORARI DI ACCESSO</b> <b>Lunedì - Venerdì</b> continuato dalle 8:00 alle 22:00	<b>Sabato - Domenica - Festivi</b> dalle 8:30 alle 20:00	<b>PRIORITÀ</b> <b>SI</b> Accesso al servizio tramite apposito codice PIN rilasciato al Cliente
PLATINUM		
<b>ORARI DI ACCESSO</b> <b>Lunedì - Venerdì</b> continuato H24	<b>Sabato - Domenica - Festivi</b> continuato H24	<b>PRIORITÀ</b> <b>SI</b> Accesso al servizio tramite apposito codice PIN rilasciato al Cliente

\*Ad esclusione dei contratti Gold+ e Platinum il servizio non è attivo nei giorni: 1° gennaio, 6 gennaio, Pasqua, lunedì dell'Angelo, 25 aprile, 1° maggio, 2 Giugno, 15 agosto, 1 novembre, 8 dicembre, 25 dicembre e 26 dicembre