

## **Service Level Agreement di TICKETINO SA nei confronti degli organizzatori**

### **1. Contatti e reperibilità**

TICKETINO è a sua disposizione 24 ore su 24, 7 giorni su 7! Come Organizzatore avete le seguenti opzioni di contatto:

- E-mail: [info@ticketino.com](mailto:info@ticketino.com)
- Organizzatori: +41 43 500 40 80 (CH) | +49 30 201 696 006 (DE)

Il nostro servizio clienti è disponibile dalle 8.00 alle 18.00 nei giorni feriali. Al di fuori di questi orari di lavoro, così come nei fine settimana e nei giorni festivi, potete lasciarci un messaggio e vi richiameremo il prima possibile. I casi di emergenza, che si verificano nel fine settimana tra le 10.00 e le 22.00, sono gestiti da uno specialista di TICKETINO formato a livello tecnico, a cui si ricorre se il caso che necessita dell'assistenza richiede un'elaborazione immediata.

Si prega di notare che una piccola percentuale di ordini di biglietti può essere impegnativa. Nella maggior parte dei casi sono gli errori di funzionamento, come indirizzi e-mail inseriti in modo errato o interruzioni della connessione Internet, che rendono impossibile la consegna dei biglietti. Vi consigliamo pertanto di fare riferimento anche al supporto TICKETINO sui vostri canali. Le seguenti opzioni di contatto sono disponibili per gli acquirenti dei biglietti:

- E-mail: [info@ticketino.com](mailto:info@ticketino.com)
- Acquirenti di biglietti: CH 0900 441 441 (CHF 1.00/Min.) | DE 0900 3000 019 (Linea fissa: EUR 0.60/Min.; Mobile: molto di più) | AT 0900 280 019 (Linea fissa: EUR 0.73/Min.)

### **2. Tempi di elaborazione delle richieste degli organizzatori**

La rapida elaborazione delle sue richieste riveste per noi una notevole importanza. Il nostro obiettivo è rispondere alle richieste degli organizzatori entro un giorno lavorativo e a quelle degli acquirenti dei biglietti entro due giorni lavorativi.

Il nostro team elabora e digitalizza semplici piante delle sale solitamente entro 5 giorni lavorativi successivi alla ricezione della documentazione completa. Piante complesse delle sale richiedono invece la realizzazione di un progetto con successiva approvazione da parte dell'organizzatore. La durata dell'elaborazione si protrae di conseguenza, motivo per cui le chiediamo di pianificare in anticipo un lasso di tempo sufficiente.

### 3. Controllo degli ingressi, box office e allestimento in loco

Salvo diversamente concordato, il controllo degli ingressi in loco spetta all'organizzatore. Lei è quindi responsabile della disponibilità in loco di un'infrastruttura funzionante, una connessione Internet stabile, corrente risp. dispositivi di controllo degli ingressi carichi e personale formato. Un'ulteriore garanzia è fornita dalla presenza di un elenco prestampato dei biglietti e da telefoni cellulari sostitutivi con la TICKETINO ScanApp installata. Si informi per tempo in proposito all'indirizzo <https://organizer.ticketino.com/it/landing-page-event-ready> e contatti il nostro servizio clienti in caso di dubbi o domande.

TICKETINO di default mette a sua disposizione le seguenti opzioni per l'allestimento in loco:

- **Self scanning con la TICKETINO ScanApp:** Sui dispositivi Android o iOS. Per istruzioni e link di download consulti il seguente link <https://organizer.ticketino.com/it/landing-page-event-ready>. Installi l'app già qualche giorno prima dell'evento e testi le funzioni in base alle istruzioni.
- **Controllo visivo tramite lista Excel:** Grazie a una lista Excel esaustiva, i biglietti in entrata possono essere contrassegnati con estrema facilità.
- **Controllo biglietti con il browser-client di TICKETINO:** È sufficiente effettuare la registrazione nel cockpit, selezionare l'evento e defalcare i biglietti con o senza scansione del codice a barre. Il client può essere utilizzato da utenti Windows e MAC ed è compatibile con tutti i comuni browser. È necessaria una connessione Internet stabile.

Su richiesta è possibile ricevere l'attrezzatura professionale per lo svolgimento del controllo degli ingressi nonché della vendita dei biglietti in loco. La preghiamo di considerare che è disponibile solo un numero limitato di dispositivi di controllo degli ingressi e che non sussiste alcun diritto di base in merito. I dispositivi di controllo degli ingressi devono essere riservati **almeno 14 giorni prima dell'evento** per e-mail tramite [info@ticketino.com](mailto:info@ticketino.com). Se necessario, concordi un appuntamento con uno specialista di TICKETINO per essere istruito in merito. Eventuali costi per il trasporto, nonché per il materiale difettoso, incompleto o eccessivamente sporco saranno a carico dell'organizzatore. La preghiamo inoltre di considerare che l'attrezzatura per gli ingressi deve essere restituita entro 3 giorni lavorativi dalla fine dell'evento. In caso contrario sarà possibile incorrere in interessi di mora e ritardi nel pagamento dell'evento.

- **TICKETINO Box Office:** Comprende la dotazione di base, composta da un notebook con relativo software. In base alle esigenze può essere integrato con scanner manuale, stampante per biglietti o stampante di badge. Per ulteriori informazioni e istruzioni consulti la pagina all'indirizzo: <https://organizer.ticketino.com/it/landing-page-event-ready>
- **Scanner manuali professionali:** In occasione di grandi eventi può essere opportuno utilizzare gli scanner manuali professionali, che si distinguono dagli smartphone soprattutto per i tempi maggiori di durata della batteria.

#### 4. Supporto da parte dei collaboratori di TICKETINO

Il team di TICKETINO resta a sua disposizione gratuitamente, per richieste di assistenza generiche, negli orari di servizio indicati al punto 1. Possono inoltre essere riservati due ulteriori livelli di servizio. Definisca la disponibilità dei relativi specialisti **almeno 14 giorni prima dell'evento** per e-mail tramite [info@ticketino.com](mailto:info@ticketino.com) ab.

- **Specialista individuale da remoto:** Un collaboratore di TICKETINO, formato e istruito individualmente in merito al suo evento, è a sua disposizione telefonicamente o tramite accesso remoto sul suo PC.
  - Costi: CHF 90.- all'ora
- **Specialista individuale in loco:** Un collaboratore di TICKETINO, formato e istruito individualmente in merito al suo evento, è a sua disposizione in loco.
  - Costi: CHF 120.- all'ora
  - Spese di viaggio, vitto e alloggio in base al dispendio.