

Andrea Maestrelli

Da: Conv Consip <conv.consip@totalerg.it>
Inviato: martedì 5 dicembre 2017 11:05
A: a.maestrelli@lmservizi.it
Oggetto: EVASIONE ORDINE N. 3998264
Allegati: 3998264.PDF

Gentile cliente,
le confermiamo che il suo ordine è stato EVASO. Riceverà le carte nei prossimi giorni.

Il suo codice cliente TotalErg è 83991417

Di seguito le inoltriamo le procedure da seguire per le varie necessità future:

- Per le seguenti richieste/modifiche sulle carte:
 - ✓ **Duplicato Carta** (es. per smagnetizzazione)
 - ✓ **Duplicato PIN** (es. per smarrimento)
 - ✓ **Richiesta Carta Aggiuntiva** (nuova carta)
 - ✓ **Annullamento Carta** (es. per dismissione veicolo)
 - ✓ **Modifica della Carta** (es. modifica prodotto erogato e/o tipo di veicolo abbinato)

L'Amministrazione dovrà collegarsi al sito TotalErg al seguente indirizzo www.totalerg.it, sezione "ASSISTENZA ONLINE".

Dopo aver inserito la tipologia di utenza "CONSIP" e il proprio codice cliente **83XXXX** (fornito dal fornitore in fase di evasione dell'ordine), potrà selezionare il "tipo di intervento" ed inserire la richiesta on-line.

Nel caso di "Annullamento Carta", l'Amministrazione dovrà provvedere autonomamente a tagliare e buttare la carta per la quale richiede l'annullamento.

Per la "Richiesta di carta Aggiuntiva" (NUOVA CARTA), va obbligatoriamente compilato e allegato lo specifico modulo disponibile sul portale Consip.

- In caso di **smarrimento o furto di una Carta**, l'Amministrazione può bloccare immediatamente la Carta contattando il Servizio Clienti al numero verde **800.90.70.60** (digitando il tasto "0" Blocco Carte) comunicando il numero della carta che vuole bloccare o il numero della targa dell'autoveicolo associata alla carta stessa.
- Per **Aumentare il Plafond**, in caso di eccezionali consumi, è necessario preventivamente collegarsi al sito TotalErg al seguente indirizzo www.totalerg.it, sezione "ASSISTENZA ONLINE".
Dopo aver inserito la tipologia di utenza "CONSIP" e il proprio codice cliente **83XXXX** (fornito dal fornitore in fase di evasione dell'ordine), l'Amministrazione potrà selezionare il tipo di intervento "Modifica plafond mensile" allegando la richiesta su carta intestata riportante l'importo richiesto.

Le ricordiamo inoltre che TotalErg ha messo a disposizione dei propri clienti **TotalErg Cards on line**, che è il **portale dedicato ai Clienti TotalErg Card**, all'indirizzo <https://totalcardsonline.totalitalia.it>.

(l'Amministrazione riceverà una email dal Servizio Clienti TotalErg alla casella e-mail indicata sull'Allegato all'Ordinativo di Fornitura. Tale mail conterrà il link per attivare il proprio accesso all'area riservata).

Dopo aver attivato la propria utenza, l'Amministrazione potrà accedere inserendo USER e PASSWORD scelte, ed effettuare in completa autonomia le seguenti operazioni:

- Visualizzazione listino prezzi
- Modifica/creazione diritti di accesso ad utenti aggiuntivi
- Ricerca/elenco delle proprie carte attive
- Annullamento di una carta
- Riemissione del codice PIN
- Gestione dei rinnovi delle carte alla scadenza

- Modifica del tipo di veicolo associato alla carta
- Visualizzazione e download delle Transazioni giornaliere
- Modifica divisione di parco associato alla carta

Cordiali saluti

Cordiali saluti



TotalErg S.p.A.
Servizio clienti carte petrolifere
www.totalerg.it

Servizio Clienti

Dal Lunedì al venerdì	08.00-18.00
Sabato	08.00-13.00

Numero Verde
800-907060



Message for the recipient only, if received in error please notify the sender and read www.totalerg.it/disclaimer .