

Política de posventa para clientes profesionales

Referencia ATC-06 | Fecha 2025-01-01 | Versión 1.0 | Estado Emitido

Respuesta y diagnóstico

Objetivo de primera respuesta: 4 horas laborables. Horario de lunes a viernes 08:00-18:00. Una respuesta es una confirmación y un siguiente paso, no una resolución. Visita técnica sujeta a agenda, confirmada por correo.

Sustitución y compensación

La sustitución temporal requiere disponibilidad y autorización de la responsable Eva Santos. El agente puede tramitar una solicitud; no prometer un equipo. Gastos o descuentos compensatorios requieren aprobación comercial. No existe un importe automático por retraso.

Cierre

Se cierra cuando consta intervención, prueba funcional y aceptación del cliente. Si el cliente informa de persistencia, el estado permanece abierto. La formación se reprograma por acuerdo expreso.