infotelecom

Condicions del servei d'assistència tècnica presencial

Els serveis que tens contractats amb **infotelecom** inclouen el suport tècnic presencial del nostre equip per resoldre avaries en connexions i línies telefòniques. En alguns casos, com indiquen les condicions generals del contracte, aquestes intervencions són facturables: et resumim en aquest document els casos més freqüents perquè conegueu quin tipus d'intervencions són gratuïtes i quines suposaran un càrrec puntual pels treballs realitzats.

Serveis gratuïts, inclosos en les quotes mensuals

- ✔ L'alta del servei amb instal·lació estàndard: router connectat a roseta de fibra o antena instal·lada sobre pal existent.
- ✔ Reinstal·lació d'equips per trasllat de domicili, sense instal·lació addicional.
- ✔ Canvi d'equips per mal funcionament.
- ✔ Ajustaments en equips per millorar la connexió: reorientar antenes, configurar router...

Serveis postvenda facturables

- ✔ Instal·lació de cablejat addicional i repetidors, desinstal·lació d'equips o reinstal·lació posterior dels equips instal·lats a les altes gratuïtes.
- ✔ Reposició d'elements deteriorats per causes alienes a infotelecom (fenòmens atmosfèrics, sobretensió per fallida elèctrica de la xarxa del client, manipulació indeguda del client, etc).
- ✔ Reconfiguració o reconnexió d'equips per manipulació indeguda del client.
- ✔ Falses avaries: si el tècnic comprova a la visita que els serveis contractats a infotelecom funcionen correctament.

En aquests casos, es factura com a desplaçament a domicili un càrrec mínim de 18€+IVA i el cost dels materials o equips canviats.

Només si la intervenció dels tècnics supera els 15 minuts de durada, es factura addicionalment el temps de treball a raó de 14€+IVA per cada tram de 15 minuts.

Les reparacions es carreguen al compte on tens domiciliades les quotes: no has de pagar res al tècnic que et visiti. Si l'avaria és per causes atmosfèriques o de la xarxa elèctrica, farem un informe perquè puguis passar aquesta despesa a l'assegurança de l'habitatge o el local.