infotelecom

Condiciones del servicio de asistencia técnica presencial

Los servicios que tienes contratados con **infotelecom** incluyen el soporte técnico presencial de nuestro equipo para resolver averías en conexiones y líneas telefónicas. En algunos casos, como indican las condiciones generales del contrato, estas intervenciones son facturables: te resumimos en este documento los casos más frecuentes para que conozcas qué tipo de intervenciones son gratuitas y cuáles supondrán un cargo puntual por los trabajos realizados.

Servicios gratuitos, incluidos en las cuotas mensuales

- ✔ El alta del servicio con instalación estándar: router conectado a roseta de fibra o antena instalada sobre mástil existente.
- ✔ Reinstalación de equipos por traslado de domicilio, sin instalación adicional.
- ✔ Cambio de equipos por mal funcionamiento.
- ✔ Ajustes en equipos para mejorar la conexión: reorientar antenas, configurar router...

Servicios postventa facturables

- ✔ Instalación de cableado adicional y repetidores, desinstalación de equipos o reinstalación posterior de los equipos instalados en las altas gratuitas.
- ✔ Reposición de elementos deteriorados por causas ajenas a infotelecom (fenómenos atmosféricos, sobretensión por fallo eléctrico de la red del cliente, manipulación indebida del cliente, etc).
- ✔ Reconfiguración o reconexión de equipos por manipulación indebida del cliente.
- ✔ Falsas averías: si el técnico comprueba en la visita que los servicios contratados a infotelecom funcionan correctamente.

En estos casos, se factura como desplazamiento a domicilio un **cargo mínimo de 18€**+IVA y el coste de los materiales o equipos repuestos.

Sólo si la intervención de los técnicos supera los 15 minutos de duración, se factura adicionalmente el tiempo de trabajo a razón de **14€**+IVA por cada tramo de 15 minutos.

Las reparaciones se cargan en la cuenta en la que tienes domiciliadas las cuotas: no tienes que pagar nada al técnico que te visite. Si la avería es por causas atmosféricas o de la red eléctrica, haremos un informe para que puedas pasar este gasto al Seguro de la vivienda o local.