

ACUERDO DE USO DEL SERVICIO DE SOPORTE URGENTE

El pago del servicio de soporte urgente, supone la aceptación de las condiciones que se detallan a continuación.

DETALLES DEL SERVICIO

Se denomina Ticket a cada una de las aperturas de consultas dirigidas a que el soporte técnico resuelva. Todas las comunicaciones serán vía panel de usuario creado para este efecto, o mail, **nunca** serán vía telefónica, remota, presencial, o de cualquier otra manera que no sea por escrito.

Una vez realizado el pago y generado el ticket, el usuario recibirá un mail donde se especificará un link donde podrá visionar las respuestas del centro de soporte.

El centro de soporte Gestiona Hostelería, realizará la primera respuesta en un tiempo igual o inferior a 3 horas en horario Español de 10:00 a 14:00 y de 17:00 a 20:00 (horario comercial). En caso de que el ticket se creara fuera de este horario, las 3 horas de plazo empezarán a contar al inicio del horario comercial.

El servicio tiene un coste de 2,50 € por Ticket. Se contestará una pregunta por ticket, a no ser que las sucesivas preguntas estén relacionadas y sean necesarias para la resolución de la primera.

Un vez el centro de soporte considere que se ha realizado todas las respuestas y ya no puede ayudar más al usuario, el ticket será cerrado.

En ningún caso Gestionasoft.com se hace responsable de las actuaciones que realice el cliente en su ordenador, aun siguiendo las instrucciones del técnico, estas pueden ser mal interpretadas. Por lo que GestionaSoft.com delega la decisión de seguir las instrucciones del técnico o no, por lo que todos los daños que se pudieran ocasionar son responsabilidad exclusiva del usuario.

***** NOTA IMPORTANTE *****

Para consultas sobre impresoras de ticket, realícela por el sistema gratuito que se pone a su disposición.

ERRORES EN EL SERVICIO

Gestiona Hostelería no se hace responsable si el usuario no receptiona mail, debido a deficiencias en su cuenta de correo o al almacenamiento en la carpeta de spam.

Gestiona Hostelería no se hace responsable de que las respuestas dadas, no resuelvan la incidencia debido a:

1. El ordenador del cliente no cumpla con las exigencias del software
2. El ordenador del cliente tenga virus u otro software malicioso que interrumpa las conexiones a internet o produzca lentitud

3. El cliente no tenga conocimientos informáticos suficientes como para seguir las instrucciones de los técnicos.

INCUMPLIMIENTO POR PARTE DEL CENTRO DE SOPORTE

En caso de que el centro de soporte no cumpla con los plazos especificados en detalles del servicio, o si hubiera un error en el servicio no especificado en errores en el servicio, GestionaSoft realizará la devolución del importe cobrado.

Para solicitar dicha devolución, puede realizar la solicitud generando un ticket gratuito o en info@gestionasoft.com

Con la devolución del importe, este contrato queda finalizado y usuario rechaza expresamente solicitar cualquier compensación mediante cualquier formato de reclamación judicial o extrajudicial.