



CONDICIONES Y PROCEDIMIENTO SOPORTE TÉCNICO ERICSSON LG

Fecha actualización: 1-9-2020

CONDICIONES SOPORTE TECNICO A DISTRIBUIDORES.

A todos los distribuidores, se les asigna una bolsa de horas de soporte técnico gratuito en base a las siguientes condiciones:

- **Por cada 1000€ netos de compra**, el distribuidor acumula **2 horas de soporte gratuito (valido por un año)**
La intervención técnica se descontará de la bolsa de horas en franjas de 15 minutos.
- **Se considera intervención técnica** cuando desde el servicio técnico se tengan que conectar a la máquina del distribuidor, cliente final o el tiempo de consulta sea superior a 5 minutos.
- **Consultas breves NO descuentan tiempo de bolsa**, se considera consulta breve aquella que no requiere intervención, conexión con la maquina y cuyo tiempo de consulta no supere 5 minutos
- **Si el distribuidor no dispone de bolsa de horas, el precio hora de la intervención será de 48€**

PROCEDIMIENTO SOPORTE

- **Soporte por e-mail:** sophorte@e-lq.es

- Las consultas por email no descuentan tiempo de la bolsa de horas.
- Tiempo de respuesta: 24 horas durante la semana laboral

- **Soporte telefónico: 910-389.20.30**

Siempre que sea posible y para poder dar una mejor atención al distribuidor **recomendamos solicitar cita previa**, sobre todo en aquellos casos que el distribuidor sepa de antemano que va a necesitar apoyo telefónico por reprogramación, instalación, etc.

- Para acceder al soporte técnico telefónico, los distribuidores deben llamar al teléfono 910.389.20.30, donde se les tomara nota de la consulta, que será trasladada a un técnico disponible y este contactara con el distribuidor lo antes posible.
- Se le indicara al distribuidor del saldo disponible en su bolsa de horas.
- En caso de no tener saldo disponible el distribuidor tendrá que adquirir previamente una bolsa de horas.

- **Cita previa.**

Los distribuidores pueden solicitar cita previa al teléfono 910.389.20-30 o por mail a sophorte@e-lq.es por escrito se les indicara conformidad a la fecha que soliciten.