

Políticas de Servicio

Políticas de servicio y soporte técnico.

Para recibir servicio por cualquier medio, es necesario que lo reciba una persona que haya sido capacitada en el uso de la plataforma teniendo los conocimientos básicos y debe encontrarse frente a su computadora.

Medios de soporte

Las opciones para solicitar cualquier servicio pueden ser a través de los siguientes medios:

- Vía Telefónica: 01 (33) 3030 7187 y 01 (33) 8421 4001
- Correo electrónico: soporte@lizardsc.com.mx o soporte@bepos.com.mx
- De forma directa y personal.

Toda solicitud se considerará formalizada una vez que Lizard haya enviado una cotización. Los precios del servicio en cualquiera de sus modalidades serán los indicados en dicha cotización con los tiempos, vigencia, términos, condiciones y políticas especificados.

Pago por Evento

1. Servicio en su domicilio dentro o fuera de la zona metropolitana de Guadalajara, aplicando la lista de precios más actual.
2. Todo servicio que se presente debido a un error operativo por parte del usuario.
3. Servicio requerido por configuración, instalación, capacitación y/o asesoría.
4. Todo servicio requerido fuera de horario hábil.
5. Servicio remoto no contenido en una póliza de soporte.

Todo servicio con cargo será informado al cliente antes de su realización a través de una cotización para la autorización y pago del mismo.

HORARIO HÁBIL:

Lunes a Viernes de 9:00 a.m. a 2:00 p.m. y de 3:00 p.m. a 6:00 p.m., tiempo del centro de México (-6 GMT).

CONDICIONES DE SERVICIO Y TIEMPOS MUERTOS

- Las horas hábiles de traslado y tiempos muertos imputables al usuario se cobran al 50%.
- Cualquier servicio fuera de la Zona Metropolitana de Guadalajara los gastos de traslado son por cuenta del cliente en su totalidad.
- Las horas de servicio cotizadas para servicios serán al consumo y calculados en forma tentativa en base a los requerimientos expresados por el cliente y lo acuerdos tomados, su diferencia contra el consumo real será cargada o abonada a su apreciable cuenta.
- Las horas de servicio adquiridas tienen un tiempo de vencimiento de 6 meses naturales a partir de la compra.
- Para la programación de Citas se deberá realizar con un mínimo de un día de anticipación para servicios Remotos y/o dentro de la Zona Metropolitana de Guadalajara y se agendará en base al tiempo disponible del consultor y el cliente.
- Para servicios Foráneos las citas deberán agendarse con mínimo de una semana antes y deberá estar cubierto el costo de los viáticos y el servicio en caso contrario la cita no se programará hasta cubrir dicho costo.
- El cliente y consultor cuentan con 15 minutos de tolerancia para su cita, si tienen algún retardo deberá dar avisó a LIZARDSC o al cliente en su caso para reprogramación de cita, en caso contrario la cita se dará por cancelada y cobrada o abonada a su cuenta.
- El cliente deberá nombrar un responsable del sistema quien será el contacto con nuestra empresa. Sólo de él se recibirán instrucciones. Deberá contar con los conocimientos informáticos, operativos y administrativos suficientes para desempeñarse adecuadamente.
- Toda información a ser usada en servicios o sistemas deberá ser enviada de forma íntegra por el cliente, la redacción, revisión, importación, transformación, formato, o edición de imágenes, textos, archivos o datos en general, generará cargos adicionales.
- Lizard SC dará garantía por errores de sus servicios considerando dicha garantía al momento de su entrega con una vigencia expresada en su cotización. Cualquier corrección adicional después del periodo de garantía generará un cargo.



Políticas de Servicio

**Políticas sujetas a cambio sin previo aviso.