

SOPORTE DE ASISTENCIA Y ASESORAMIENTO AL CLIENTE

El soporte de asistencia y asesoramiento al cliente es el departamento encargado de la gestión telemática (principalmente telefónica y vía email) en el soporte a las personas que compran o utilizan los productos o servicios de **Master Battery**.

El soporte proporcionará una evaluación de la asistencia y determinará si se precisa una reparación a causa del producto en garantía, de cuyos cargos se responsabiliza **Master Battery**, o si ésta es precisa a causa de agentes externos al producto tales como mal uso o falla en la instalación, en cuyo caso el cargo correrá a cargo del cliente. Esta evaluación preliminar de la asistencia es **gratuita, en cualquier caso**.

Cuando la asistencia es debida a fallo o error del producto en garantía, este soporte será **gratuito**, incluso si requiere de diversas sesiones de asistencia o asesoramiento.

Cuando se requiera la asistencia acerca de una avería causada por factores externos al producto, desde **Master Battery** se ofrece un servicio de asesoramiento (puesta en marcha e instalación remota del equipo). Para ello, se gestionará una cita con el asesor técnico. Este servicio tiene un **coste de 100 € + IVA** a realizar mediante transferencia a la cuenta **ES68 2085 8219 1903 3015 7030** en concepto de «Nombre Apellidos Modelo del equipo». Para que este servicio de asistencia se lleve a cabo, se debe haber depositado la tarifa anterior como mínimo **24 horas antes** de la cita. En caso contrario, la cita quedará anulada automáticamente.

En casos excepcionales, según requerimientos y decisión por en última instancia por parte de la dirección de **Master Battery**, se podrá valorar la posibilidad de **visitas físicas** a la instalación. Si la visita se debe a una reparación a causa del producto en garantía, **Master Battery** se responsabiliza de los costes de la misma. Si la visita se debe a una causa ajena al producto, los gastos correrán a cargo del cliente, siendo esta tarifa de **60 €/hora + 0,24 €/km** debido al desplazamiento. Si dicho desplazamiento supera los 200 km, se añadirán costes de alojamiento y dietas. Previo a la visita, se puede valorar el envío del equipo para su revisión, pasando al procedimiento SAT.