

Área de soporte: el panel donde centralizar todas las peticiones de tu proyecto

En nuestra **ÁREA DE SOPORTE PARA CLIENTES** podrás gestionar **TODAS LAS NECESIDADES** de tu proyecto de forma sencilla, organizada y eficiente:

- **Nuevas peticiones**
- **Incidencias**
- **Modificaciones** ...

Para ello solo será necesario abrir un ticket desde tu Cuenta del **Área de Soporte** o escribirnos a info@denox.es. El proceso es el siguiente:

- 1. **Recibimos la petición y la analizamos**
- 2. **Si tenemos dudas, ¡te llamamos! (dudas, sugerencias, mejoras, etc...)**
- 3. **Estimamos el tiempo de trabajo para darte un presupuesto aproximado**
- 4. **Una vez que es aceptado por el cliente ¡entras en la cola de planificación! ***

(*) Las planificaciones de trabajo se realizan semanalmente todos los viernes a las 14:00h con las peticiones aceptadas, según la fecha de aceptación, hasta completar las horas disponibles semanal de nuestro equipo.

Con nuestra área de soporte ¡todo son ventajas!

Control completo de todas tus peticiones de forma centralizada

Un sistema transparente donde podrás gestionar todas tus peticiones.

Podrás conocer el estado de tus peticiones en todo momento

Con tan solo un click podrás saber en qué estado se encuentra tus peticiones, además siempre tendrás disponible los tiempos facturados en cada uno desde tu área de clientes.

Tendrás asesoramiento personal a medida

Desde el momento que recibimos la petición es asignada a un empleado de nuestro equipo que te guiará durante todo el proceso.

Disponibilidad en cualquier momento

Nuestro centro de soporte está disponible durante las 24 horas.

Nuestras tarifas

Entendemos que para la mayoría de empresas es mucho más cómodo y práctico adquirir un **BONO** de horas predeterminado y no estar pendiente del contador.

Por eso hemos diseñado unos **BONOS** con los que podrás beneficiarte de un descuento cada vez mayor dependiendo del bono adquirido por adelantado para los clientes que mayor fidelidad y trabajos soliciten a la empresa

1 hora	75 €
Bono 30 horas	60 €/h
Bono 50 horas	55 €/h
Bono 80 horas	50 €/h

Urgencias 24 horas

¿Tienes algo que resolver de forma inmediata?

Contacta con nuestro WhatsApp de Urgencias al 911899010 (no recibe llamadas).

Si tu tienda o web tiene un problema que no puede esperar, un técnico de guardia se encargará de atender tu petición con nuestro servicio de Urgencias.

Cabe destacar que este servicio no se trata de un soporte inmediato. El técnico asignado a las urgencias en el día de hoy tiene disponibilidad, está cerca de un PC y revisará el sistema frecuentemente para atender la petición con la menor demora posible desde que nos escribes.

Para agilizar la petición

- Infórmanos al detalle aunque aún no te hallamos respondido. Tan pronto lo leamos le contactaremos por este medio.
- Para agilizar el proceso le agradecemos si además dejan la incidencia abierta en un ticket en nuestro sistema.
- Tenga en cuenta que toda petición recibida Urgente será facturada con un incremento en la tarifa de hora establecido del 50%, siendo lo mínimo a facturar 1 hora por cada petición y que al usar este servicio **ACEPTA**.
- Las **URGENCIAS** solo supone un incremento del 50% del tiempo total facturado (1 hora de trabajo urgente = 01:30h de nuestra tarifa normal).

¿NO PUEDES ESPERAR LA PLANIFICACIÓN SEMANAL?

Contamos con la posibilidad de tramitar cualquier petición de forma **URGENTE**



TENGO UNA URGENCIA



Condiciones del servicio

- ✓ Todos los precios estipulados en este documento no incluyen IVA.
- ✓ Los bonos contratados tienen una validez de 12 meses tras haber sido adquiridos.
- ✓ El tiempo mínimo establecido de facturación es una hora.
- ✓ Las urgencias deben ser establecidas por el cliente, aceptando las condiciones. estipuladas y comprometiéndose a aceptar el incremento cuando marca una petición **URGENTE** (ya sea por prioridad del ticket o confirmándolo por email escrito).
- ✓ Denox se reserva el derecho a cancelar una petición **URGENTE** que no afecte al funcionamiento principal del proyecto en caso de tener que priorizar otras urgencias de mayor gravedad.
- ✓ En caso de existir impagos por parte de un cliente, Denox se reserva el derecho de no realizar ningún trabajo para dicha empresa hasta que las facturas pendientes sean abonadas.
- ✓ Este documento es informativo, siendo aceptado por el cliente en el momento de confirmar el desarrollo de sus peticiones y estando siempre a su disposición en el área de soporte y en los pies de los e-mails recibido de nuestro sistema