

POLITICAS MEMBRESIAS LOGIA CONSULTING

1. **EVENTO:** Incidencia que detone la cobertura de la garantía de Logia Consulting.
2. **TICKET:** Se refiere a la solicitud de asesoría o soporte técnico, relacionado con el funcionamiento y operación de los Sistemas Aspel. Dependiendo del tipo de póliza, el servicio se brindará a través de vía CHAT, llamada telefónica, correos electrónicos, conexión remota y/o visita a sitio - oficinas Logia Consulting. En caso de que la actividad se realice en sitio la hora empezará a correr a partir de que se inicien actividades con el cliente. Un ticket de conexión remota y vía telefónica tiene como duración máxima de 1hr., después de este tiempo se tomará como otro evento adicional.
3. **NUMERO DE TICKETS:** Tienen una duración de un año, correspondiente a la vigencia de la membresía.
4. **GARANTIA EXTENDIDA:** Cobertura que se brinda por incidencias del SOFTWARE y comienza a surtir sus efectos a partir de la compra y hasta por el tiempo que sea contratada por el cliente, misma que puede incluir actividades de corrección y buen funcionamiento, así como instalación y actualización de software que se hará efectivo mediante tickets.
5. **SOPORTE TECNICO:** Para solicitar un soporte técnico remoto o vía telefónica, es necesario que se envíe la incidencia o solicitud de llamada telefónica o conexión remota vía e-mail a (soporte@logiaconsulting.com, ventas@logiaconsulting.com). Sin dicho-correo no se atenderán las incidencias. Los servicios en sitio serán programados de 24 a 72hrs. posteriores a la solicitud del cliente vía e-mail (soporte@logiaconsulting.com, ventas@logiaconsulting.com).
6. **HORARIO DE SERVICIO:** El servicio se otorgará en un horario de 9:00 – 6:00, de lunes a viernes de cada semana siempre que no sean días inhábiles establecidos por las leyes aplicables. Para servicio fuera de horario se cotizará por separado. Las horas de servicio en oficina del cliente son equivalentes a una hora hombre de uno de nuestros asesores, esto de forma individual.
7. **CAPACITACION:** Los cursos individuales se imparten en nuestros Centros de Capacitación Aspel Coapa / WTC, incluyen 50% de descuento del precio de lista.
8. **INASISTENCIA A LA CAPACITACION:** En caso de cancelación del curso, cuenta con 48 horas hábiles previas al curso para cancelar su asistencia. En caso de no cancelar el curso o faltar a este se deberá cubrir el pago total del mismo incluyendo el IVA, sin posibilidad de reagendar. Los cursos se aperturarán con un mínimo de 6 personas presenciales y 3 personas en virtuales.

Sinceramente

LOGIA CONSULTING
Distribuidor Integral Aspel
Centro de Capacitación Aspel Coapa - WTC