

AVISO INFORMATIVO (RENOVACIÓN SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO)

A raíz de ciertas dudas planteadas por distribuidores de nuestra plataforma **Abox ECM**, deseamos ofrecer aclaraciones en relación con nuestro servicio de soporte técnico, cumpliendo con nuestro compromiso de rigurosidad y transparencia hacia partners y clientes.

Como es conocido, **Abox ECM** se ofrece con una garantía de fábrica contra defectos del software de 1 año desde su puesta en producción. El soporte técnico es obligatorio para el primer año.

No obstante, queremos aclarar que dicho soporte técnico NO es obligatorio a partir del segundo año después de la puesta en funcionamiento del producto.

Grupo Adapting dará un aviso antes del vencimiento del contrato y procederá a facturar el siguiente período de servicio de no recibir una comunicación contraria. En caso de no renovación, los contratos de soporte pasarán automáticamente a un estado inactivo, transcurridos 30 días calendario desde el vencimiento del contrato anterior o garantía de 1 año.

Para instalaciones sin soporte activo, el único canal de atención será nuestro **Departamento Comercial** (info@adapting.com para la base instalada en Europa, y america@adapting.com para la base instalada en Latinoamérica), donde se atenderá con gusto sus solicitudes, pero sin la capacidad de valorar o resolver las consecuencias de un posible incidente.

En el caso de querer reactivar un soporte inactivo, el distribuidor o cliente deberá abonar los costos equivalentes desde la fecha de la interrupción, más una tasa fija de 1/2 mensualidad por gastos administrativos y necesidades de reajuste de nuestro departamento técnico. Superados los 18 meses desde el último vencimiento, se requerirá un estudio a medida para poder garantizar la continuidad del servicio.

Para que conste y surta los efectos oportunos, en Valencia (España) a 1 de agosto de 2019.



Rubén Lafuente Jorge

En representación de GRUPO ADAPTING.