

ESTE ES UN DOCUMENTO PDF

Si lo abrió desde el navegador pueda dar click al botón de atrás para volver a la página anterior

Tech-Support para negocios

Hoja de producto

Última revisión: Enero 2023



Objetivo	3
Listado de servicios	3
Dispositivos	6
Términos y condiciones del servicio.	7



Objetivo

Con nuestro servicio buscamos que usted se enfoque en su negocio mientras lo ayudamos en resolver problemas con dispositivos electrónicos / tecnológicos así como también trabajar con usted para que use de mejor manera sus dispositivos.

Listado de servicios

Los servicios que se realizan incluyen pero no se limitan a:

- Soporte técnico
 - Eliminación de virus.
 - Instalación de antivirus.
 - Respaldo de datos.
 - Instalación de Programas y Aplicaciones.
 - Desinstalación de programas que no usa y le consumen memoria.
 - Optimización de sistema y Batería.
 - Actualización de sistema.
 - Eliminación de archivos temporales y basura para liberar espacio.

- Configuración de dispositivos y programas.
 - Instalación de nuevos dispositivos.
 - Transferencia de datos y archivos a un nuevo equipo.
 - Configuración de impresoras y escáneres.
 - Respaldo de Fotos, Videos y Archivos en la nube.
 - Solución de problemas de audio y video.

- Asesoría personalizada para herramientas tecnológicas útiles para su negocio, existentes o nosotros le recomendamos nuevas.



Proceso:

Numero	Paso	Descripción
1	Agendar Cita	Usted realiza la cita mediante nuestra página web en uno de los horarios disponibles.
2	Realizar el pago	Debe de hacer el pago mediante nuestra tienda virtual el cual es de \$97 USD y contempla 2 horas de servicio de Tech - Support para negocios.
3	Llenado de formulario	Por correo electrónico le enviaremos un formulario de pre-diagnóstico para conocer el estado de sus dispositivos y el problema que está experimentando / el tipo de asesoría que necesita.
4	Revisión de su información	Licencias de Negocios revisa la cita que seleccionó, al igual que su pago y el formulario de pre-diagnóstico.
5	Confirmación de cita	Nosotros confirmamos su cita y le enviamos información referente a su servicio, por ejemplo, si es necesario adquirir más tiempo para realizarlo, si es necesario que adquiera licencias de algún software antes de la instalación o si requiere adquirir un dispositivo de almacenamiento para poder hacer respaldo de sus datos, etc. De la misma forma, es posible que le llamemos o le enviemos Whatsapp desde el número (503) 855-0631 para pedirle más información antes de su cita.
6	Día de la cita	Nos comunicamos con usted el día y la hora acordada mediante Whatsapp o por línea telefónica, al iniciar el servicio lo asistiremos para la instalación del software de control remoto, y le haremos algunas preguntas adicionales mientras revisamos los dispositivos para poder tener su diagnóstico



		<p>completo. Posteriormente realizamos el servicio de soporte técnico o asesoría técnica, y le enviamos el reporte de servicio con lo realizado. Si su solicitud es de soporte técnico usted no necesita estar con nosotros durante toda la sesión, sin embargo es importante que mantenga los canales de comunicación abiertos en caso de que se requieran acciones de su parte.</p>
7	Pago pendiente	<p>En caso de que su servicio haya requerido más de 2 horas o que se hayan necesitado reconexiones (Por ejemplo, al realizar un respaldo de datos y necesitemos esperar a que se complete para continuar con el servicio) se le pedirá que realice el pago del tiempo adicional, este corresponde a \$47 USD por hora extra o reconexión.</p>
8	Formulario de satisfacción	<p>Le enviaremos un formulario de satisfacción donde puede calificar nuestro servicio y dar recomendaciones para seguir mejorando.</p>



Dispositivos

Nuestro servicio de Tech - Support para negocios se realiza, pero no está limitado a las siguientes marcas y tipos de dispositivos:

Tipo	Marcas	Sistemas Operativos	Modelos
PC / Laptops	Microsoft, HP, Lenovo, Apple, Acer, Dell	Windows 7, Windows 8, Windows 8.1, Windows 10, Windows 11, MacOS (desde MacOS Sierra hasta MacOS Ventura)	All In ones, PC de escritorio, PC de ensamble, PC de oficina, MacBook, MacBook Pro, Mac, Laptops, Ultrabooks, Laptops Híbridas, Handhelds, etc.
Tabletas	Apple, Microsoft, Google, Lenovo, Samsung, Xiaomi, Huawei	Android Nougat, Android Oreo, Android Pie, Android 10, Android 11, Android 12, Android 12L, Android 13, Android 14, iOS 10, iOS 11, iOS 12, iOS 13, iOS 14, iOS 15, iOS 16, iPad OS 13, iPad OS 14, iPad OS 15, iPad OS 16, HarmonyOS 1, HarmonyOS 2, HarmonyOS 3	Tabletas de todos los tamaños, modelos del 2015 en adelante.
Telefonos Inteligentes	Apple, Microsoft, Google, Samsung, Lenovo, OPPO, Vivo, Xiaomi, Huawei	Android Nougat, Android Oreo, Android Pie, Android 10, Android 11, Android 12, Android 12L, Android 13, Android 14, iOS 10, iOS 11, iOS 12, iOS 13, iOS 14, iOS 15, iOS 16, HarmonyOS 1, HarmonyOS 2, HarmonyOS 3	Teléfonos inteligentes de todos los tamaños, modelos del 2015 en adelante.
Impresoras y Escáneres	Brother, Canon, Epson, HP, Xerox	N/A	Todos los modelos a partir del 2012, incluyendo multifuncionales de inyección de tinta y láser (tóner), de conexión wi fi, USB o bluetooth.



Términos y condiciones del servicio.

- Este servicio se realiza una vez realizada la compra, Licencias de Negocios se pone en contacto a través de la información proporcionada para confirmar su cita o reprogramar, según sea el caso.
- Licencias de Negocios no se hace responsable en caso de pérdida de información a causa de malware o fallas en software o hardware.
- Todas las citas se realizan de forma virtual a través de una llamada telefónica o por Whatsapp.
- El servicio de Tech-Support para negocios no incluye reparaciones físicas de sus dispositivos.
- Usted es responsable de garantizar que los dispositivos que van a recibir soporte técnico estén disponibles para su uso y conectados a Internet durante la cita y el tiempo que le indique el técnico.
- Es importante que los dispositivos se encuentren conectados a la corriente eléctrica durante la cita y el tiempo que le indique el técnico en caso de funcionar con baterías.
- Para realizar soporte técnico a celulares, computadoras y tablets, es necesario que usted instale la aplicación de TeamViewer para que podamos acceder de forma remota a su equipo. Se le enviarán las instrucciones de instalación una vez confirmada la cita.
- En caso de tener dificultades para instalar la aplicación antes de la cita, la realizaremos durante el tiempo de la misma.
- Es importante que mantenga un canal de comunicación abierto durante la cita (Ya sea estar pendiente de mensajes de texto, whatsapps o llamadas del número 503 855 0631) ya que puede que le hagamos preguntas o se requiera de su asistencia mientras realizamos el servicio.
- Si el servicio es de asesoría técnica o de algún otro dispositivo, considere la posibilidad de realizar una videollamada para atenderle de mejor manera.



- Al agendar una cita, usted se compromete a realizar el pago del servicio, de lo contrario, la cita será cancelada.
- Se recomienda hacer la cita con un mínimo de 5 horas de anticipación para poder validar su pago y la información proporcionada en el formulario de pre-diagnóstico.
- Al agendar la cita, usted se compromete a presentarse a la misma en la hora establecida. El tiempo comienza a correr al inicio de la hora de su cita, al llegar tarde ese tiempo será descontado de la misma.
- No hay devoluciones en este producto en caso de que usted no se presente a la cita.
- Si requiere reprogramar la cita, deberá hacerlo con un mínimo de 24 horas de anticipación, de lo contrario, se le descontará una hora del servicio.
- Es su responsabilidad responder la encuesta de pre-diagnóstico para agilizar su servicio de soporte. En caso de no haberla respondido.
- Es su responsabilidad responder la encuesta de pre-diagnóstico para agilizar su servicio de soporte. En caso de no haberla respondido al momento de la cita, no se hará reposición del tiempo que tome el pre-diagnóstico.
- Licencias de Negocios le hará saber si requiere adquirir software adicional o hardware para realizar su servicio de soporte técnico. Le haremos saber esta información al revisar su pre-diagnóstico para que llegue a la cita con todo lo necesario para poder realizar el servicio.
- El servicio de soporte técnico no incluye los costos de licencias de software o hardware necesarios para realizar el servicio.
- En algunos casos especiales, será necesario adquirir más tiempo para poder realizar su servicio.
- Si requiere respaldo de información, considere que el servicio tomará 3 horas por lo menos y deberá realizar el pago correspondiente antes de iniciar el servicio.
- Licencias de Negocios no realizará la instalación de software no autorizado o pirata bajo ninguna circunstancia.



- El servicio de Tech-Support para negocios no incluye la recuperación de datos perdidos.
- Los productos y servicios virtuales no califican para reembolso. Si no está seguro de que nuestro servicio de Tech-Support cumple con sus necesidades, por favor contáctenos antes de hacer la compra.

[Para consultar nuestras políticas da click aquí.](#)