

Procedimiento Servicio Técnico Post-Venta Península y Canarias

Nuestro equipo tiene la responsabilidad de ayudarle con sus dudas técnicas, la gestión de incidentes y el uso general de productos de AutoSolar.

El equipo del Servicio de Asistencia Técnica (en adelante SAT) de AutoSolar se coordina para atenderle, y las solicitudes que no sean competencia de este departamento se transferirán a los miembros adecuados de AutoSolar para que reciba la atención adecuada.

Antes de realizar cualquier manipulación sobre el equipo debe tener presente lo siguiente:

- La **instalación debe ser realizada por un profesional cualificado** (electricista conforme a la normativa vigente).
- Los **productos instalados no deben ser manipulados o desinstalados** por el cliente antes de la revisión del SAT.

Los servicios de Asistencia técnica incluyen:

- Asistencia de primera línea cuando llama a nuestra línea directa.
- Asistencia a través de manuales especializados, vídeos de configuración y puesta en marcha del producto adquirido.
- En caso de haber contratado el servicio de instalación por nuestros instaladores autorizados, podrá optar a una visita técnica siempre y cuando haya sido autorizado por nuestro departamento técnico y previamente coordinado.

Recomendamos al cliente antes de efectuar la llamada o enviar el correo electrónico recopilar toda la información posible y estar presente en el lugar de la instalación.

Es importante proporcionar suficiente información para que el equipo de Asistencia técnica pueda ayudarle con eficacia y rapidez.

Le recomendamos que describa los 5 aspectos siguientes:

- El objetivo: Qué intenta hacer
- La reproducción: Los pasos que ha dado en la herramienta hasta que le ha surgido el problema.
- Comportamiento real: Qué ha sucedido cuándo se ha producido el error; qué error aparecía en pantalla.
- Comportamiento esperado: Qué espera que suceda
- Información adicional: ¿Sabe si se han realizado modificaciones o han aparecido otros problemas que puedan estar relacionados con el comportamiento que observa?

Para contactar con el servicio técnico de Autosolar:

- Contactar mediante llamada telefónica al teléfono 961 430 113 y pulsar la extensión 2 para ser atendido por personal técnico del SAT. El horario de atención es de lunes a viernes de 9 a 18h ininterrumpidamente.
- Enviar un correo electrónico a sat@autosolar.es

En ambas opciones el cliente tendrá que aportar lo descrito líneas arriba y además los siguientes datos:

1. Su nombre completo, número de teléfono de contacto y correo electrónico.
 2. El número de pedido de Autosolar o el albarán de entrega el cual lo podrá encontrar en su paquete, en caso de extraviar dicho documento deberá de solicitar a Leroy Merlin el pedido proveedor de Leroy a Autosolar. De lo contrario no le podremos encontrar como cliente ni poder atenderle.
 3. Breve descripción de la incidencia presentada por su equipo.
- El personal de servicio post-venta generará un ticket de la incidencia, dicho ticket será personalizado para recibir información del proceso y avances de su incidencia, en el cual tendrá que aportar toda la información solicitada por nuestro técnico, tales como fotos y videos. Le llegará a su correo electrónico la conversación en dicho ticket y a partir de ahí será el canal de comunicación con el personal del SAT.

Solución al problema:

Una vez identificada una solución, nuestro técnico actualizará su ticket con el veredicto final y una propuesta de solución, además de solicitarle que revise y acepte la solución de manera expresa a través del ticket. Tras aceptar la solución, el ticket se cerrará. Si considera que la solución propuesta no resuelve su solicitud o si rechaza la solución por otro motivo, el ticket permanecerá abierto y un analista se pondrá en contacto con usted.

Procedimiento de la solución.

- Recogida del material si procede; En caso el equipo requiera una reparación o cambio por sustitución, se generará un número de recogida para tramitar el cambio del producto.
- Una vez planteada una solución y aceptada por el cliente, se procederá al cierre del ticket de incidencia.
- En caso de volver a presentar una nueva incidencia, se generará un nuevo ticket.

Tiempos de respuesta.

Tras realizar el primer contacto con nuestro personal de servicio técnico, si se determina que requiere la apertura de un ticket de incidencia, se procederá a crearlo acorde a la complejidad de su incidencia, siendo los siguientes:

- Ticket nivel 0. Solución inmediata durante la misma llamada, o en su defecto en el mismo día.
- Ticket nivel 1. Solución por cambio de producto, siempre que se disponga de stock o se ofrezca una alternativa equivalente
 - Península. De dos a tres días
 - Canarias. De siete a quince días.
- Ticket nivel 2. Reparación del producto.
 - Taller Autosolar: de una a dos semanas siempre que se tengan las piezas de reparación
 - Taller Fabricante: Suelen ser tiempos prolongados, en el mejor de los casos menor a treinta días.

Importante: Los tiempos de respuesta son referenciales y estos pueden cambiar debido a la complejidad del caso.