

GARANTIAS

Todos nuestros productos software están garantizados por defecto de fabricación con un periodo de 6-12 meses según versiones:

- Calibro **Externo**: 6 meses.
- Calibro **Plus**: 12 meses.
- Calibro **Balanzas**: 6 meses.

La garantía consiste en realizar el servicio técnico sin cargo, ilimitado y de actualizaciones debidas a fallos de programación contrastados en varios PC y no por problemas en un solo PC, desde nuestras oficinas y por medios telemáticos, (preferentemente asistencia remota, aunque también se podrá utilizar el e-mail, fax, teléfono, etc) para solucionar los problemas de los clientes con el uso de nuestro software.

Si por cualquier motivo, no se puede solucionar la incidencia por medios telemáticos, el cliente podrá pedir que un técnico de PROCALMET, S.L., se desplace a sus dependencias para intentar solventar el problema.

En este caso, solo se facturará los gastos de desplazamiento y estancia según tarifa vigente en cada momento.

Si se demostrara que el problema no es imputable al software ofrecido, se facturará además el tiempo empleado.

El plazo de intervención máximo en garantía o con contrato de mantenimiento en vigor será de 72 horas (días laborables), excepto fuerza mayor no imputables a PROCALMET, S.L., en los que este plazo no podrá ser aplicado. El incumplimiento de este plazo dará derecho al cliente a un descuento del 10% del valor del servicio contratado, a abonar por PROCALMET, S.L., en una próxima factura al cliente afectado.

Los procedimientos contratados no se pueden eliminar, pero si añadir otros nuevos. Por ello es muy importante un estudio concienzudo de las necesidades del cliente, para poder ofrecer al cliente exactamente lo que necesita en un presupuesto lo más detallado posible y evitar con el tiempo el exigir unas prestaciones al programa que en principio no se hubiesen pactado, evitando con ello problemas de relación cliente-proveedor. Ese presupuesto detallado será el contrato de servicios al que habrá que ir a consultar cuando haya alguna diferencia de criterio entre lo que el cliente pide y lo que PROCALMET, S.L., le ofreció en su momento. Por ello, no entra en garantía, aquello que no se haya contratado con anterioridad.

Por ejemplo: Un cliente a recibido un presupuesto y acepta la inclusión de 20 procedimientos externos y 7 internos, más el módulo base obligatorio que PROCALMET, S.L., le personaliza y le instala en sus instalaciones. Pasados varios meses, el cliente se da cuenta que necesita 3 nuevos procedimientos externos y uno interno.

Esto no entra dentro de garantía ya que estamos ampliando las funcionalidades a las ya existentes y por lo tanto se requiere un nuevo presupuesto para su instalación. El producto software resultante tras la instalación de los nuevos componentes del nuevo presupuesto, es un nuevo producto software mucho más completo que el anterior y no una modificación del mismo.