



## CONDICIONES DE SOPORTE

Con el objetivo de agilizar, mejorar y optimizar el servicio de soporte técnico que les ofrecemos, se establecen las siguientes pautas que a continuación les resumimos:

[1] La compra de material hardware para VoIP incluye soporte gratuito durante **30 días** desde la fecha de compra de los siguientes aspectos:

- a. Aclaraciones acerca de la instalación y puesta en marcha del dispositivo.
- b. Configuración de los equipos bajo entornos Asterisk incluyendo la configuración.
- c. Comando Dial para utilizar tarjetas de comunicaciones y terminales IP.
- d. Configuración de terminales IP, adaptadores (ATA) y gateways en entornos Asterisk incluyendo la configuración de los archivos "sip.conf" e "iax.conf".

Este soporte, **NO INCLUYE** expresamente soporte técnico sobre los siguientes aspectos:

- a. Configuración del plan de numeración (dialplan) de entornos Asterisk.
- b. Configuración del sistema operativo
- c. Configuración de routers, switches y otros elementos de la infraestructura de red del cliente.

Para hacer uso de este servicio de soporte técnico durante los **30 días** que está en vigor, deberá enviarnos un correo electrónico a [sopORTE@avanzada7.com](mailto:sopORTE@avanzada7.com) donde incluya el **número de serie** del artículo sobre el que desea obtener soporte y, a ser posible, el **número de factura**.

[2] Para consultas que queden fuera del periodo gratuito u otras consultas no relacionadas con productos (consultas genéricas sobre Asterisk, redes, ...) contacte primero con el departamento comercial ([sales@avanzada7.com](mailto:sales@avanzada7.com)) para contratar horas o bonos de horas de soporte. Si ya dispone de ellos, facilítenos el nombre y CIF de su empresa junto a la descripción de la consulta que desea realizar y le transferiremos al técnico que tenga asignado con el que podrá concertar el momento en que se llevará a cabo la intervención solicitada.

[3] Si tiene un contrato de mantenimiento anual con nosotros, facilítenos el nombre y CIF de su compañía y le transferiremos al técnico que tenga asignado.

[4] Si dispone de un producto averiado dentro del periodo de garantía póngase en contacto con el departamento técnico a través del e-mail [sopORTE@avanzada7.com](mailto:sopORTE@avanzada7.com) y le haremos llegar su documento de solicitud de RMA. Una vez verificados los síntomas y descartados errores de configuración, firmware y otros fallos solucionables de forma inmediata le haremos llegar su código de RMA con el que enviarnos el material para su revisión.



[www.avanzada7.com/sopORTE](http://www.avanzada7.com/sopORTE)  
[sopORTE@avanzada7.com](mailto:sopORTE@avanzada7.com)

