

## CONDICIONES DE ASISTENCIA TÉCNICA

Si se desea realizar una consulta con nuestro departamento técnico se han de cumplir una serie de requisitos para que la misma se realice correctamente. Si alguno de estos requisitos no se cumplieran esto podría conllevar un retraso tanto en la atención de la consulta como de la solución de la misma.

### PREVIAMENTE A LA CONSULTA EL CLIENTE DEBERÁ:

01. Localizar los manuales físicos de todos los equipos de la instalación.
02. Lectura detenida del manual del equipo, haciendo especial hincapié en los apartados:
  - Errores y posibles soluciones
  - Secuencia de conexión
  - Configuración o modalidades de trabajo o funcionamiento.
  - Conectividad
03. Revisar que todos los cableados son correctos según las indicaciones especificadas por los fabricantes en los manuales y esquemas que acompañan los equipos.
04. Realizar la medición tanto en AC como en DC, de las tensiones y frecuencias para comprobar que llegan en los valores adecuados a los equipos.
05. Enviar fotografías y/o vídeos de la instalación, tanto globales como precisas de las conexiones.

06. Indicar todos los componentes de la instalación, indicando a su vez el número de pedido o factura.
07. Se ha de realizar la instalación del programa previo a la puesta en marcha en caso de que los componentes lo requieran.
08. En el caso de una instalación se debe planificar y plantear la misma con antelación.

## **DURANTE LA CONSULTA EL CLIENTE DEBERÁ:**

09. Disponer de los equipos de medida necesarios (tester y pinza en CC y AC tipo RMS, etc.)
10. Disponer a mano de todos los manuales en formato físico de los equipos.
11. Es recomendable disponer del material de repuesto (vatímetros, pocket wifi, cable ethernet, etcétera), así se evitará dejar la instalación sin funcionamiento en algunas ocasiones.