



POLÍTICAS DE APOYO GPA

GPA ofrece un Servicio telefónico de 800 APOYO GPA (800-27696-472) exclusivamente a Distribuidores y productos comprados en GPA.

- Asesoría telefónica: Te apoyamos paso a paso para la instalación, programación y puesta en marcha de tus equipos, acorde a las especificaciones del proveedor y requerimientos de garantía.

- Solución de dudas técnico-comerciales: En caso de que el personal de ventas de nuestros distribuidores requiera soporte para ofrecer uno de nuestros productos a algún Cliente, nuestros técnicos apoyaran con esta asesoría (sin hablar de precios ni fechas de entrega).

Además de la asesoría telefónica, nuestro personal de servicio técnico te puede asesorar con visitas en campo, bajo los siguientes términos y condiciones:

CRITERIOS BÁSICOS PARA DEFINIR LA VISITA DE NUESTROS TÉCNICOS "ACOMPAÑADOS" DE UN REPRESENTANTE DEL DISTRIBUIDOR

1) GPA no dará Servicio Técnico a equipos que no fueron vendidos por GPA, aunque sea de marcas que manejemos nosotros.

2) GPA no ofrece apoyo de Servicio Técnico fuera de horarios de trabajo a reserva de que la magnitud del caso y los requerimientos lo hagan indispensable, los horarios de atención serán los vigentes en cada sucursal.

3) Las visitas no incluyen materiales y deben ser acompañados de un representante del distribuidor ya que los técnicos de GPA no realizarán trabajos, solamente guiarán al personal del distribuidor.

4) El cliente siempre debe pedir un número de ticket para dar seguimiento a su requerimiento de visita o garantía y debe recibir un dictámen técnico digital vía correo inmediatamente al término de la visita.

5) En caso de aplicar la visita, se hará lo posible para ser programada con prontitud, no debiendo exceder a los 5 días hábiles, a excepción del perímetro 3 si se requieren vuelos y noches de hotel.

6) Para poder determinar lo que nuestros técnicos deben llevar y evitar dobles vueltas, el cliente deberá responder a los requerimientos preliminares de nuestro equipo técnico antes de programar la visita a menos que el nivel de complejidad sea tal que no sea posible.

Nuestro personal de servicio técnico está capacitado para ofrecer curso Técnicos/Comerciales tanto a clientes como al personal de la empresa de acuerdo con los calendarios establecidos en el programa vigente de cursos.

DISTANCIAS	PRODUCTO APLICABLES	"# DE VISITAS SIN COSTO (EN PERIODO DE GARANTÍA)"		# DE VISITAS SIN COSTO (FUERA DE GARANTÍA)	VISITAS CON COSTO
		Garantía	Capacitación, asesoría, puesta en marcha y/o fallas	Capacitación, asesoría, puesta en marcha y/o fallas	Capacitación, asesoría, puesta en marcha y/o fallas
Perímetro 1 (hasta 40 kms de sucursal)	<ul style="list-style-type: none"> * Bombas de Calor de cualquier tamaño. * Calentadores a gas de cualquier tamaño. * Cubiertas Automáticas (Desde la cotización y levantamiento medidas). * Generadores de Cloro residenciales y Comerciales. * Ozonificadores residenciales y Comerciales. * Automatización. * Bombas de Velocidad Variable. * Filtros Comerciales (fugas o problemas con conexiones. inglesas/milimétricas). * Fibra Óptica constelación. * Recubrimiento (Desprendimientos graves pegados con nuestros adhesivos). 	Sin límite de visitas que se identifiquen necesarias. Sin convertirnos en el técnico del cliente		1 visita	De 0 a 4 horas = \$1,000 pesos + cada hr extra (\$250 pesos + IVA)
Perímetro 2 (de 40 a 85 kms de sucursal, además Tulum)	<ul style="list-style-type: none"> * Bombas de Calor de cualquier tamaño. * Calentadores a gas de cualquier tamaño. * Cubiertas Automáticas. * Generadores de Cloro residenciales y Comerciales. * Ozonificadores residenciales y Comerciales. * Automatización. * Bombas de Velocidad Variable. * Filtros Comerciales (fugas o problemas con conexiones. inglesas/milimétricas). * Fibra Óptica constelación. * Recubrimiento (Desprendimientos graves pegados con nuestros adhesivos). 	Sin límite de visitas que se identifiquen necesarias	1 visita	1 visita	De 0 a 4 horas = \$1,000 pesos + cada hr extra (\$250 pesos + IVA) (sumar tiempo de traslado)
			No aplica	No aplica	
Perímetro 3 (más allá de 85 kms)	<ul style="list-style-type: none"> * Bombas de Calor mayores a 45,000 BTU `S. * Calderas mayores a 440,000 BTU `S y alta eficiencia. * Cubiertas Automáticas (Desde la cotización y levantamiento medidas). * Generadores de Cloro Comerciales. * Ozonificadores Comerciales. 	1 visitas en total	1 visita en total	1 visita (Clientes Clave y Premium)	De 0 a 4 horas = \$1,000 pesos + cada hr extra (\$250 pesos + IVA) sumar tiempos de traslado + viáticos

El resto de productos que no se mencionan en el cuadro anterior NO aplican sin una muy clara justificación y respectiva autorización de Gerente de Cadena de Suministro o Dirección General. Se deberá tratar de resolver vía telefónica o enviando el producto a la sucursal para su respectiva revisión. En caso de ser autorizada la visita se deberá considerar el costo de los viáticos a cuenta del cliente.