

INFORMACIÓN SOBRE LA GESTIÓN DE INTERVENCIONES

Introducción

El presente documento es de aplicación para la gestión de intervenciones técnicas realizadas por colaboradores externos a Gamma en la resolución de incidencias de clientes finales.

Proceso de intervención

Si el colaborador está de acuerdo en realizar la intervención, recibirá un correo electrónico del centro de atención al cliente de Gamma informando de las condiciones y del código de intervención al que tiene que imputar la intervención.

Tras la solicitud de Gamma , la intervención deberá realizarse en un máximo de 1 día laborable.

El colaborador deberá contactar con el centro de atención al cliente en:

- a. A su llegada a las instalaciones del cliente
- b. En cualquier momento durante la intervención, siempre que sea necesario
- c. Al finalizar la intervención

Es importante que en la llamada se indique que se trata de una intervención en el domicilio del cliente, para que se priorice el acceso al técnico asignado a la incidencia.

Pago de la intervención

Una vez finalizada la intervención, se podrá enviar la factura de la misma a la dirección: intervenciones@gammacom.es

La factura debe incluir como mínimo la siguiente información:

- Código de intervención
- Fecha de la intervención
- Duración de la intervención
- Número de C/C donde realizar el pago

Las importes de las intervenciones son:

- 60€ para la primera hora + desplazamiento por distancia superior a 80Km (0,25€/km)
- 40€ para horas adicionales

(los importes indicados son importes netos, sin impuestos incluidos)

La factura de intervenciones deberá ser a 30 días. El pago se realizará el día 25 de cada mes o siguiente día laborable.

Ejemplo de facturación:

- Distancia: 82 km (desde la oficina del distribuidor a la ubicación del cliente)
- Tiempo: 3 horas
- Calculo importe:
 - 60€ primera hora
 - 80€ horas adicionales
 - 1€ desplazamiento (0,5€ ida + 0,5€ vuelta)
- Importe final: 141€ sin IVA