



## Política de Soporte, Mantenimiento y Garantía

En Web Total México, **la relación con nuestros clientes no termina al entregar un proyecto**. Nos comprometemos a acompañarte en cada etapa posterior, asegurando que tu sitio web o solución digital funcione de manera óptima, segura y eficiente. Nuestra meta es que tu inversión genere resultados sostenibles y tranquilidad tecnológica.

### Alcance de la política:

- Asegurar que todos los clientes cuenten con **soporte técnico y mantenimiento** según el plan contratado.
- Garantizar la **funcionalidad, seguridad y actualización** de los sitios web y herramientas digitales entregadas.
- Proporcionar una **garantía tangible** que respalde la confianza en nuestros servicios y productos.

### Mantenimiento y soporte:

1. **Soporte técnico:** Todos los planes incluyen soporte durante un periodo determinado (básico, medio o avanzado), con atención vía correo, chat o llamadas. El equipo responde **problemas técnicos, dudas operativas y asesorías breves** relacionadas con la gestión del sitio.
2. **Mantenimiento preventivo:** Revisamos y actualizamos regularmente plugins, herramientas y componentes críticos, asegurando compatibilidad, velocidad y seguridad.
3. **Actualizaciones de contenido y estructura:** Brindamos asistencia para ajustes menores de texto, imágenes o estructura dentro de los alcances de cada plan contratado.

### Garantía de calidad y funcionalidad:

- **Cobertura:** Garantizamos que todas las funcionalidades entregadas trabajen según lo especificado en el alcance del proyecto.
- **Plazo de garantía:** Cada proyecto incluye un periodo de garantía inicial que varía según el plan (Ej.: Web Esencial: 24 días, Web Profesional: 42 días, Web Total: 60 días, divididos en 12 meses).
- **Acciones incluidas en la garantía:** Corrección de errores técnicos, ajustes menores de diseño, resolución de fallos de compatibilidad y soporte de integración de herramientas.
- **Exclusiones:** No incluye modificaciones mayores, cambios de funcionalidad fuera del alcance original, contenidos proporcionados por terceros ni incidencias derivadas de terceros externos



o mal uso del sistema por parte del cliente.

## **Compromiso con la sustentabilidad y transparencia:**

- Todos los procesos de soporte y mantenimiento se realizan con **documentación clara y seguimiento transparente**, fomentando la confianza y la comunicación efectiva.
- Se priorizan **soluciones eficientes y sostenibles**, evitando implementaciones que generen problemas futuros o sobrecarga tecnológica innecesaria.

## **Beneficios para clientes y socios:**

- Tranquilidad de saber que su inversión digital está protegida y respaldada.
- Acompañamiento constante, con asesoría personalizada y soluciones rápidas ante incidencias.
- Garantía que refuerza la confianza en Web Total México como **aliado estratégico de crecimiento digital**.