

Guía de inicio rápido

Productos personales de Acronis

Paso 1. Crear una cuenta <https://account.acronis.com/#/auth/signup>

Paso 2. Registrar sus productos <https://account.acronis.com/products>

Servicios disponibles*:

	Servicio de atención al cliente	Soporte técnico del producto de prueba	Estándar Soporte	Soporte técnico mediante suscripción	Pagar por Soporte técnico para incidencias
Condiciones	Consultas sobre asuntos administrativos, de licencias o números de serie, de navegación web, de descarga o de ofertas promocionales	Válido durante el periodo de prueba	Durante Support Lifecycle	Durante la suscripción	Adquisición de soporte técnico para una sola incidencia
Precios	Gratuito		Gratuito		Precio por incidencia
Ámbito del servicio	Número de incidentes ilimitado**	Dentro del periodo de prueba	Número de incidentes ilimitado**		1 incidente
Disponibilidad	24 x 7	12 x 5	24 x 7		
Soporte Canal	Correo electrónico y chat		Correo electrónico y chat	Correo electrónico, chat y teléfono	
Tiempo de primera respuesta	Correo electrónico: 3 días laborables Chat: normalmente, menos de 2 minutos		Correo electrónico: 3 días laborables; Chat: normalmente, menos de 2 minutos	Correo electrónico: 1 día laborable; Chat, teléfono: normalmente, menos de 2 minutos	
Idiomas de soporte disponibles	Inglés 24x7 Alemán, italiano y francés Lunes – Viernes; 8 - 18 h (GMT+1) Japonés Lunes – Viernes; 9 - 18 h (GMT+9) Ruso Lunes – Viernes; 10 - 19 h (GMT+9) (!) Fuera del horario laborable, el soporte local solo está disponible en inglés				
Opciones de autoservicio	Foro http://forum.acronis.com Base de conocimientos http://kb.acronis.com Guías del usuario http://www.acronis.com/support/documentation				

* Soporte técnico para la versión actual y para la inmediatamente anterior. El resto de versiones cuentan con soporte técnico a través de la base de conocimientos y de los foros de la comunidad.

** Dentro de límites comerciales razonables

Contactar con el soporte técnico

Para poder proporcionarle una solución lo más rápido posible, le rogamos que tenga preparada la siguiente información relacionada con la incidencia: <https://kb.acronis.com/contact-support/>

Central de atención al cliente de Acronis: <https://www.acronis.com/es-es/support/>

Política de privacidad

Acronis garantiza que todos sus datos personales y la información recopilada sobre su equipo no se transferirán a terceros y solo se empleará para la resolución de problemas.

Más información: <http://www.acronis.com/company/privacy.html>