

# CONDICIONES SOPORTE TÉCNICO

## DESCRIPCIÓN SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y ASISTENCIA AL CLIENTE

1. Retailmax ofrece el servicio de soporte técnico, en el cual un encargado de soporte asignado atenderá las solicitudes del cliente en un horario determinado, mediante diversos canales de atención.
2. Se entregará un servicio de soporte técnico que involucra aspectos técnicos y comerciales relacionados con el software, es decir:
  - a) Entrega de información, consultas, reclamos u otro procedimiento relacionado a la empresa, productos y/o servicios.
  - b) Solicitud de asistencia comercial y/o técnica, relacionada a productos y/o servicios contratados.
3. La manera en cómo atender cada procedimiento corresponderá exclusivamente a Retailmax, quien elaborará y ejecutará los protocolos de atención al cliente.
4. El software Retailmax se encuentra alojado en servidores independientes a la empresa (1 nacional y otro internacional para respaldo), arrendados para tales efectos, en el que no tiene mayor influencia en caso de fallas o cortes del servicio, y en el que limita su accionar a informar a estas empresas contratadas para que los servidores funcione con normalidad.

## GARANTÍA Y TIEMPOS DE RESPUESTA

5. Los tiempos de respuestas se clasificarán según el tipo de problema, existiendo un tiempo límite según cada prioridad.

Tabla 1 "Prioridades"

Nombre	Definición	Prioridad	Tiempo Máximo de Respuesta
<b>Sin Actividad</b>	El cliente no puede utilizar el Servicio.	Urgente	2 horas.
<b>Software</b>	Errores de software	Alta	24 horas
<b>Información</b>	Dudas, consultas, sugerencias, reclamos, solicitudes e información general.	Normal	48 horas
<b>Mejoras</b>	Solicitud de funcionamiento adicional o actualizaciones.	Baja	5 días

6. Los tiempos de respuesta deben ser considerados como días u horas hábiles dentro de nuestro horario de atención.
7. El tiempo de respuesta se refiere al tiempo máximo en el cual se le prestará la atención, lo que no significa la solución del inconveniente, después de la respuesta puede adicionarse un tiempo de resolución mayor, el cual será informado al cliente.