



TÉRMINOS PARA LA REINSTALACION DEL SOFTWARE PUNTO DE VENTA Y GESTION ITPLUSNET

Itplusnet Ltda. A dispuesto para usted, la atención de nuestra área de soporte que otorga el servicio a todos nuestros clientes que trabajan con el SOFTWARE DE PUNTO DE VENTA Y GESTION ITPLUSNET.

Sin necesidad de tener un CONTRATO ACTIVO por el servicio, usted podrá realizar el pago ONLINE y recibir inmediatamente una atención, a través, de la Mesa de Ayuda, la cual, REINSTALARA EL SOFTWARE DE PUNTO DE VENTA Y GESTION ITPLUSNET.

Al término del proceso de pago, será derivado a una página que le otorgará varias vías de contacto con nuestra área soporte, en defecto, usted puede esperar a que un técnico tome contacto telefónico con usted.

EL Horario de Atención para la reinstalación del software es normal: De Lunes a Viernes de 09:00 horas a 18:30 horas PM pero queda a su disposición coordinar con nuestra mesa de ayuda la ejecución del trabajo sin necesidad de estar sujeto a disponer su tiempo en forma inmediata cancelado el pago OnLine.

NUESTRA MESA DE AYUDA NO TRABAJA PARA ESTE SERVICIO FUERA DEL HORARIO DE OFICINA, FINES DE SEMANA NI FERIADOS.

TIEMPO DE SOLUCION DE UNA REINSTALACION APROXIMADAMENTE:

El tiempo de una reinstalación de Software es de aproximadamente 90 minutos, pero, queda sujeto a la velocidad de conexión a Internet y rapidez del equipo por parte del cliente.

TRABAJO A EJECUTAR:

Nuestra mesa de ayuda se conectará remotamente a su equipo, tenga con usted o no, el software en CD, se instalará el Sistema completo, dejando éste último con las mismas condiciones que tenía anteriormente. Cabe señalar, si el equipo tiene la condición de SERVIDOR, se realizaran los respaldos pertinentes de Base de Datos y reportes, para luego, reintegrarlos a la nueva instalación.

Es importante tener en cuenta que, si el problema que tubo el cliente repercute en solicitar la reinstalación del Software provocado por algún virus o se piensa que directamente un virus pudo haber dañado su equipo, soporte tiene la obligación de respaldar su base de datos y analizarla en nuestro propio equipo, para aislar problemas de perdida de su información. En este caso, si no tiene un respaldo bueno, no corrupto por virus, se recomienda utilizar dicho respaldo y no el que mantenía en producción. (Soporte validara dicho estado)



RESPONSABILIDAD SUJETA AL CLIENTE:

Nuestra Mesa de Ayuda (Soporte), no es responsable por pérdida de información por parte del usuario en forma directa o indirecta, por causas de virus u otras aplicaciones que puedan afectar su base de datos, documentos o reportes.

Nuestra Mesa de Ayuda (Soporte), no es responsable de los respaldos que el cliente pudiera o no realizar en forma local.

Nuestra Mesa de Ayuda (Soporte), no es responsable si en la reinstalación del software interrumpe el buen funcionamiento de algún programa ya instalado en su equipo. (Se recomienda utilizar un equipo para uso exclusivo del software)

Nuestra Mesa de Ayuda (Soporte), no es responsable por la instalación de otros programas que no están relacionados al software de punto de venta y gestión itplusnet.

OBLIGACIONES DEL CLIENTE PARA SU ATENCION ONLINE:

El cliente debe entregar las condiciones optimas para reinstalación del Software aludiendo a la CONECTIVIDAD DEL EQUIPO CON INTERNET, Si el equipo trabaja en red, debe estar en el mismo segmento de red para instalar el Software, Disponer de al menos 90 minutos para que nuestra mesa de ayuda trabaje en el equipo.

Si el equipo no esta conectado a Internet y tiene necesidad de reinstalar el software, nuestra mesa de ayuda esta capacitada para entregar todos los pasos que usted necesita vía telefónica.

Si el cliente no otorga las condiciones mínimas y no cuenta con el tiempo para recibir ayuda telefónica, se ofrece la atención directa en su domicilio. En tal caso, el cliente debe optar por acceder al botón de compra REINSTALACION DEL SOFTWARE ITPLUSNET A DOMICILIO (Sólo Clientes de Santiago)

Los servicios de atención por soporte OnLine, servicios técnicos para sus computadores o red, Asistencia técnica en terreno (Sólo Stgo.) se debe adquirir directamente, a través, de su botón de compra, quedando esos servicios de forma independiente a esta opción.

Atentamente

ITPLUSNET