

Términos y Condiciones de Servicio

1. Disponibilidad y Horarios

- **Horario de Atención:** El soporte se brinda de **Lunes a Viernes de 8:00 AM a 6:00 PM.**
- **Disponibilidad:** La prestación del servicio está sujeta a la disponibilidad de los técnicos y a que no se esté realizando otro servicio de forma simultánea. Las solicitudes se atenderán por riguroso orden de pago confirmado.

2. Políticas de Reembolso y Contacto

- **Garantía de Contacto:** Si tras realizar el pago, un técnico no establece contacto con el cliente en un lapso de **10 horas laborables** (dentro del horario de atención), el cliente tiene derecho a solicitar el reembolso total o la reprogramación prioritaria.
- **Ejecución del Reembolso:** En caso de que el servicio no se pueda concretar por causas ajenas al cliente o por falta de contacto del técnico, el reembolso se procesará en un plazo máximo de **24 horas** tras la confirmación de la cancelación.

3. Procedimiento de Pago y Facturación

- **Métodos de Pago:** Exclusivamente vía web (Tarjeta de Crédito/Débito u OXXO).
- **Facturación:** El cliente podrá generar su factura fiscal directamente en la página web una vez que el pago haya sido validado por el sistema.

4. Alcance y Responsabilidades

- **Soporte Básico:** Incluye asistencia técnica de sistemas (IT), gestión de correos electrónicos y mantenimiento web menor (textos, imágenes, actualizaciones), según la definición de "Soporte Básico" aceptada al comprar.
- **Exclusiones:** No incluye reparaciones físicas (hardware), diseño gráfico o programación desde cero.
- **Respaldo de Datos:** El cliente es responsable de contar con un respaldo de su información. El servicio no incluye garantía por pérdida de datos en equipos con fallas preexistentes.