

Políticas de Servicio y Términos y Condiciones - SIPYMES

1. Horario de Servicio

Nuestro horario de atención es de lunes a domingo, de 7:00 a 17:00 hrs. Los servicios fuera de este horario tendrán un costo adicional de \$500 MXN por hora, previa autorización expresa del cliente y confirmación por parte de SIPYMES.

2. Confirmación del Servicio

Todos los servicios deben ser agendados y confirmados a través de nuestro portal en línea. Una vez confirmada la cita, el cliente recibirá una notificación con los detalles del servicio programado.

3. Alcance del Servicio

SIPYMES brinda soporte y soluciones informáticas profesionales que incluyen: mantenimiento y reparación de computadoras, laptops, impresoras y nobreaks; instalación de antivirus, Windows original y Office 365; soporte básico a sistemas administrativos Siigo-Aspel, Softrestaurant y Pharmacy Lite. No se retiran equipos del sitio del cliente bajo ninguna circunstancia.

4. Refacciones y Licencias

Toda refacción, pieza o licencia de software debe ser cotizada y pagada por anticipado. El costo de refacciones no está incluido en los servicios estándar de mantenimiento o reparación.

5. Pagos

El servicio debe ser pagado en línea o contra entrega de factura. Las facturas se emitirán en un plazo de 24 a 48 horas posteriores al servicio. Los servicios extraordinarios (horas extras, domingos o urgencias) requieren autorización y pago previo.

6. Cancelaciones y Reprogramaciones

Las cancelaciones o reprogramaciones deberán realizarse con al menos 12 horas de anticipación. Las cancelaciones fuera de este plazo generarán un cargo equivalente al 50% del valor del servicio agendado.

Términos y Condiciones Generales

1. Responsabilidad

SIPYMES se compromete a brindar soluciones de raíz y soporte profesional. No obstante, no se hace responsable por pérdidas indirectas, interrupciones de negocio o daños consecuenciales ocasionados por fallas de software, hardware o factores externos ajenos al servicio prestado.

2. Garantías

Todos los servicios cuentan con garantía limitada de 7 días naturales en la solución aplicada, siempre y cuando el cliente cumpla con las recomendaciones de uso y no exista manipulación indebida posterior.

3. Privacidad y Confidencialidad

SIPYMES garantiza la confidencialidad de la información del cliente a la cual tenga acceso durante la prestación del servicio. No se compartirá información con terceros sin autorización expresa del cliente.

4. Jurisdicción

Para la interpretación y cumplimiento de los presentes términos y condiciones, las partes se someten a la legislación vigente en México y a los tribunales competentes de la ciudad de Puebla, renunciando a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles.