DOCUMENTO LEGAL

Nivel de Servicio y Soporte

Disponibilidad, atención y tiempos de respuesta de Despacha

Versión 1.0 Última actualización: 28 de octubre de 2026

En pocas palabras

Nos esforzamos por mantener Despacha disponible la mayor parte del tiempo y por atenderte rápido cuando necesites ayuda. Este documento explica qué disponibilidad buscamos, cuándo se puede interrumpir el servicio, cómo contactar a soporte y qué crédito recibes si no cumplimos. Este resumen es solo una guía: lo que vale es el texto completo de este documento.

1 Alcance

1.1 Este Acuerdo de Nivel de Servicio y Soporte forma parte de los Términos y Condiciones del Servicio de Despacha y aplica a los Clientes con un Plan de pago activo. Durante el Periodo de Prueba el soporte se ofrece con mejores esfuerzos.

1.2 Los términos con mayúscula tienen el significado que les dan los Términos y Condiciones.

2 Disponibilidad objetivo

2.1 Despacha se esfuerza por lograr una disponibilidad de la Plataforma de **99,0 %** cada mes calendario, medida sobre el acceso al panel y a las funciones principales de gestión de pedidos.

2.2 La disponibilidad mensual se calcula así: (minutos del mes − minutos de interrupción no excluida) ÷ minutos del mes × 100.

2.3 Medimos la disponibilidad con nuestros sistemas de monitoreo. Si el Cliente discrepa, puede enviarnos la evidencia de la interrupción para revisarla.

3 Qué no cuenta como interrupción

No se considera tiempo de interrupción para este Acuerdo:

- los mantenimientos programados avisados con anticipación;
- las fallas o cambios en los sistemas de las Empresas de Transporte, que pueden afectar el seguimiento de envíos;
- las fallas de internet, de proveedores de nube o de terceros fuera de nuestro control razonable;
- los eventos de fuerza mayor o caso fortuito;
- las suspensiones por falta de pago o por incumplimiento de los Términos;
- los problemas causados por el equipo, la conexión o la configuración del Cliente;
- las funciones en pruebas (beta).

4 Mantenimiento programado y de emergencia

4.1 Realizamos mantenimientos programados, preferentemente en horarios de baja actividad, y los avisamos con al menos 24 horas de anticipación por correo o dentro de la Plataforma.

4.2 Podemos hacer mantenimientos de emergencia para corregir fallas de seguridad o problemas graves. En esos casos avisaremos en cuanto sea posible.

5 Soporte: canales y horario

Canal principal	[CORREO DE SOPORTE]
Horario de atención	[HORARIO DE SOPORTE]
Idioma	Español
Qué cubre	Uso de la Plataforma, configuración de pedidos y automatizaciones, cobros, errores y consultas del Servicio

5.1 Fuera del horario de atención recibimos tus mensajes y los atendemos al inicio del siguiente día hábil.

6 Niveles de severidad y tiempos de respuesta

Severidad	Qué significa	Primera respuesta
Crítica	La Plataforma no está disponible o ningún Usuario puede operar	Hasta 4 horas hábiles
Alta	Una función principal (por ejemplo, registrar pedidos) falla o está muy degradada	Hasta 8 horas hábiles
Media	Un error parcial o una función secundaria falla y existe una alternativa	Hasta 1 día hábil
Baja	Consultas de uso, sugerencias y mejoras	Hasta 2 días hábiles

6.1 Los tiempos son de primera respuesta, no de solución. En incidentes críticos y altos trabajamos en la solución con prioridad y te mantenemos informado.

7 Seguimiento de envíos y dependencia de terceros

7.1 El seguimiento de envíos depende de la información que entregan las Empresas de Transporte. Los retrasos, errores o cortes de sus sistemas no están cubiertos por la disponibilidad objetivo ni dan derecho a créditos.

7.2 Si una Empresa de Transporte cambia sus sistemas y afecta la integración, adaptaremos la Plataforma con diligencia razonable y te avisaremos mientras tanto.

8 Créditos por incumplimiento

Disponibilidad del mes	Crédito sobre la factura mensual
Igual o mayor a 99,0 %	Sin crédito
Menor a 99,0 % y hasta 97,0 %	5 %
Menor a 97,0 % y hasta 95,0 %	10 %
Menor a 95,0 %	25 %

8.1 Para recibir el crédito, el Cliente debe solicitarlo por escrito a [CORREO DE SOPORTE] dentro de los 15 días calendario siguientes al cierre del mes afectado.

8.2 El crédito se aplica a la siguiente factura; no se entrega en dinero. En los planes anuales se calcula sobre la doceava parte del precio anual. Este crédito es el único remedio por incumplimiento de este Acuerdo, salvo lo que la ley no permita limitar.

9 Cómo reportar un problema

Para atenderte más rápido, escribe a [CORREO DE SOPORTE] e incluye:

- el correo de tu cuenta y el nombre de tu negocio;
- qué estabas haciendo y qué esperabas que pasara;
- capturas de pantalla o el número de pedido o envío afectado;
- la fecha y hora aproximadas del problema;
- la severidad que consideras que tiene.

10 Comunicación de incidentes

10.1 Cuando haya un incidente que afecte a muchos Clientes, procuraremos avisarlo por la Plataforma o por correo, informar su avance y comunicar cuando se haya resuelto. En incidentes críticos podremos compartir un resumen de lo ocurrido y de las medidas para evitar que se repita.

11 Cambios en este Acuerdo

11.1 Podemos actualizar este Acuerdo con aviso de al menos 15 días. Si el cambio reduce de forma sustancial el nivel de servicio, el Cliente podrá cancelar su Plan antes de que entre en vigencia.

> **Estamos para ayudarte**
>
> Si algo no funciona como esperas, escríbenos. Cuanto más detalle nos des, más rápido podremos resolverlo.