



VISUAL SYSTEMS. Software Profesional TPV Táctil.

CITA:

Se humilde para admitir tus errores, inteligente para aprender de ellos y maduro para corregirlos.

DOCUMENTOS QUE USTED ESTÁ OBLIGADO A LEER:

1. **LICENCIA DE USO:** (TPVBarman Elite Premium & Enterprise)
https://tpvbarman.com/descargas/normas_servicio_tecnico/Licencia_de_Uso.pdf
2. **SOPORTE TECNICO, MANTENIMIENTO Y RENOVACIÓN:**(¿Por qué es necesario?)
https://tpvbarman.com/descargas/normas_servicio_tecnico/Por_que_Renovaciones.pdf
3. **REPOSICION DE LICENCIA, PERDIDA, ROTURA O CAMBIO DE PC/EQUIPO:**
http://tpvbarman.com/descargas/normas_servicio_tecnico/cambio_licencia_pc.pdf
 - a. Si durante un fin de semana se le rompe su PC y nos llama de urgencia para que le demos una solución, piense que el culpable ha sido su PC y no **Visual Systems**, por tanto tenga paciencia y hablemos con sentido común. Puede enfadarse y/o cabrearse con su PC/Equipo, pero está fuera de lugar responsabilizar a Visual Systems de su incidente.
 - b. Le facilitaremos una NUEVA LICENCIA sin coste, pero tendrá que seguir un procedimiento único y exclusivamente a través de Email. Por mucho que insista en que le demos una solución rápida por teléfono y/o WhatsApp, solo hará que retrasar la solución final. Para concederle los CODIGOS NUEVOS DE LICENCIA, tenemos que comprobar si tiene activo el servicio de mantenimiento o renovación y ANULAR SU LICENCIA ANTERIOR. Ello solo puede ser comprobado por EMAIL, descartando WhatsApp y Teléfono.
4. **SOPORTE TECNICO & MANTENIMIENTO: (NORMAS DE CONDUCTA)**
Documento que está leyendo en estos momentos.

ACLARACIONES:

1. Usted ya firmó y aceptó las condiciones de Uso de Licencia al hacer uso de TPVBarman.
2. El propietario del Software TPVBarman, es Visual Systems Software S.L. y no Usted.
3. Al haber adquirido una LICENCIA, usted compro una concesión de USO y no un bien tangible.
4. La adquisición de una LICENCIA de USO, no integra Soporte Técnico ni Mantenimiento.
5. El Soporte Técnico y Mantenimiento es independiente a la LICENCIA DE USO.

LO QUE USTED DEBE SABER:

1. Usted, Distribuidor Autorizado, Hostelero y/o Autónomo, es cliente final de Empresa.
2. El servicio de soporte no sigue las pautas convencionales de otros servicios de Empresa.
3. Como Empresario, adquiere un compromiso de normas de comportamiento firmadas por contrato.
4. Las Normas de comportamiento están estipuladas en el contrato de Licencia que usted ya firmó.
5. Usted tiene la obligación de haber leído y entendido lo que ya ha firmado.
6. Usted no solo adquirió unos DERECHOS, también adquirió unas OBLIGACIONES.
7. El cliente por ser tal, no es atendido con privilegios de cortesía, sumisión o amabilidad.
8. El personal de asistencia le tratará de tú a tú y como igual, en beneficio de la eficacia.
9. Si usted es sensible a conversaciones de tú a tú, puede sentirse ofendido porque utilizamos un lenguaje imperativo y sin privilegios de cortesía hacia el cliente.
10. Siempre que se pide ayuda, aunque éste sea un servicio remunerado, se pide con humildad y por favor, nunca con exigencia o prepotencia.

TOPICOS DE CLIENTE QUE DAN POR HECHO EN TODAS SUS COMPRAS:

1. El cliente **siempre** tiene Razón. (Falso)
2. El que Paga, Manda. (Falso)
3. Como cliente, están **obligados** a prestarme ayuda. (Falso)
4. Como cliente, deben responder a mis llamadas **siempre que yo lo desee**. (Falso)
5. Puedo **Exigir** como cliente, que se conecten a mi PC para repararlo. (Falso)
6. La forma más rápida de soporte es por Teléfono o WhatsApp. (Falso)

DERECHOS Y OBLIGACIONES:• **USTED: COMO CLIENTE, TIENE DERECHOS Y TAMBIEN TIENE OBLIGACIONES.****A. Derechos:**

1. Autorización, permiso, concesión o Licencia de Uso para utilizar TPVBarman.
2. Acceso a la Ayuda en forma de Video Tutoriales explicativos.
3. Recibir asistencia, cuando tiene preguntas, dudas o problemas. (Soporte Activo)
4. Conocer el contenido y los términos de Licencia de Uso.
5. Reposición de Licencia por cualquier causa. (Soporte Activo)
6. Opción de Renovar o Renunciar al Soporte Técnico transcurrido el primer año.
7. Recibir solución de dudas o problemas en forma y lenguaje entendible.

B. Obligaciones:

1. Haber visto y escuchado todos los Video Tutoriales de TPVBarman.
2. Ser paciente y seguir las instrucciones del Técnico que le atiende.
3. Haber leído las condiciones de Contrato de Licencia y Renovación Anual de Servicio.
4. Tratar al técnico como igual y no como a un Subordinado de Usted.
5. Seguir las Normas para la Asistencia de Soporte Técnico estipuladas.
6. Pedir ayuda siempre con humildad o favor y nunca como exigencia o prepotencia.
7. Asumir un posible lenguaje Imperativo si el Técnico lo considera.

• **VISUAL SYSTEMS: COMO EMPRESA DE SERVICIOS, TENEMOS OBLIGACIONES Y TAMBIEN TENEMOS DERECHOS.****A. Obligaciones:**

1. Ofrecerle un Servicio de Soporte y Ayuda. (Soporte Activo)
2. Ser eficaz en la resolución de problemas. (Email, Teléfono o Asistencia Remota)
3. Darle algún tipo de solución a su caso particular.
4. Comunicarle que lea el contrato de Licencia de Uso antes de la activación del Software.
5. Comunicarle el cese del Soporte Técnico y su derecho a renovar o renunciar.
6. Utilizar lenguaje Imperativo en soluciones extremas de razón.

B. Derechos:

1. Estipular las Reglas de Asistencia y Soporte.
2. Usted debe leer las condiciones de contrato de Licencia y Renovación anual de Servicio.
3. Que usted haya leído las normas de conducta del Soporte Técnico.
4. Tratar al cliente como igual en beneficio de la eficacia y no de la cortesía.
5. En caso de Renunciar al Soporte, excluirle de cualquier tipo de Soporte y Ayuda.
6. Utilizar lenguaje Imperativo cuando el cliente no atiende a razones.

INCLUSIONES, SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y RENOVACIONES:• **MANTENIMIENTO BASICO Y/O ELITE PLUS PREFERENTE: (Qué incluye)**

1. Derecho y acceso a todas las actualizaciones futuras de forma gratuita.
2. Seguro de reposición de Licencia por pérdida de ésta.
3. Seguro de reposición de Licencia por cambio de PC.
4. Seguro de reposición de Licencia por destrucción de Virus.
5. Seguro de reposición de Licencia por formateo de PC.
6. Seguro de reparación de Base de Datos por fallo de Hardware.
7. Copias de Seguridad en la Nube y desde el propio entorno TPVBarman.
8. Permitir envíos de Email con notificaciones de Cierre de Caja.
9. Permitir envíos automáticos cada 2 horas con informes de ventas actuales.
10. Visión en cada entrada de Gráfico Estadístico (Últimos 7 días semanales de Ventas).
11. Visión de Gráfico en cada Cierre Z o consulta (Ventas de facturación por horas).
12. Activación de Sistema inteligente de reparación de Base de Datos.
13. Activación de Sistema inteligente de Puntos de Restauración cada 30 minutos.
14. Activación de Sistema inteligente de Copias de Seguridad en los Cierres Z.
15. Acceso a más de 100 Video Tutoriales desde el entorno de TPVBarman.
16. Servicio de Soporte sobre dudas o resolución de problemas por Email.
17. Protocolo de Seguridad de emergencia en caso de problemas de respuesta en 72 horas.
18. A partir del cumplimiento del primer año de uso desde la activación, el Servicio de Renovación o Mantenimiento es Renovable.
19. Transcurrido el primer año desde la activación, podrá Renovar **Mantenimiento Básico o Mantenimiento Elite Plus/Preferente** o solicitar la Renuncia. (**Lea condiciones de RENUNCIA**)
20. El programa será inaccesible hasta que tome una decisión de Renovación o Renuncia.

- **DIFERENCIAS MANTENIMIENTO BASICO & ELITE PLUS PREFERENTE:**

- **BASICO:**

1. Soporte por Email, 24h/365 días año. (Respuesta en máximo 72 horas)
2. Servicio teléfono fijo con contestador automático. (+34 962 840 696)
3. Servicio teléfono de soporte días laborables y horario comercial: (+34 670 300 912)
4. Línea de WhatsApp para Urgencias o si es de fuera de España: +34 670 300 912.
5. Fines de Semana, festivos o fuera de horario, no estamos obligados a responder.
6. Asistencia Remota a su PC, cuando el Servicio Técnico lo considere necesario.

- **ELITE PLUS PREFERENTE:**

1. Soporte por Email, 24h/365 días año. (Respuesta en máximo 24 horas)
2. Servicio teléfono fijo con contestador automático. (+34 962 840 696)
3. Servicio teléfono de soporte 365 días en horario comercial: (+34 670 300 912)
4. Línea de WhatsApp para Urgencias o si es de fuera de España: +34 670 300 912.
5. Fines de Semana, festivos o fuera de horario, atención por WhatsApp.
6. Asistencia Remota a su PC para ayudas complementarias al Software.
7. Respuesta garantizada por WhatsApp si es fin de semana o festivo.
8. Respuesta garantizada en máximo 24h por Email, WhatsApp o Teléfono.
9. Servicio preferente en llamadas de Teléfono, WhatsApp y Urgencias.
10. Asistencia Remota a su PC para ayudas complementarias al Software.

- **FORMAS MÁS EFICACES DE RESPUESTA DESDE EL SOPORTE:**

1. Antes de ponerse en contacto con el Soporte Técnico:
 - a. Debe haber visto y escuchado los Video Tutoriales que explican la mayoría de procesos tanto de configuración como de utilización de TPVBarman.
 - b. Sepa que el 95% de sus preguntas o dudas están o estarán ya resueltas y bien explicadas en nuestros Video Tutoriales, accesibles desde el propio entorno de TPVBarman.
 - c. El Soporte, es para solucionar problemas de funcionamiento o para cuestiones que no estén ya explicadas en los Video Tutoriales.
 - d. El soporte, no es para que usted nos llame constantemente para hacer preguntas que por regla general ya están expuestas en los Video Tutoriales.
2. Identificarse siempre con el Email de Compra o Email de Cliente.
3. Por Email con explicaciones precisas y añadiendo fotos explicativas.
4. Dejar mensaje de voz e identificándose como cliente en teléfono fijo. (+34 962 840 696)
5. Llamar al teléfono móvil y escuchar MENSAJE DE VOZ si se pone en marcha. (+34 670 300 912)
6. No deje mensaje de voz en el teléfono móvil porque nunca escuchamos los mensajes.
7. Dejar mensaje de WhatsApp si se pone en marcha el contestador. Recibirá una respuesta en función de si se explica correctamente o no. (+34 670 300 912)
8. Si es fin de semana o festivo, tenga en cuenta si tiene Servicio de Mantenimiento BASICO o ELITE PLUS PREFERENTE.
9. Si es cliente de Mantenimiento ELITE PLUS PREFERENTE, identifíquese como tal o llámenos desde el número de teléfono que registro como ELITE PLUS PREFERENTE.
10. Si nuestra respuesta por WhatsApp es: "Por favor, esta consulta por Email"... No insista en escribirnos por WhatsApp o bloquearemos su servicio de WhatsApp indefinidamente.
11. Si nos llama por teléfono insistentemente y hace caso omiso al mensaje de voz, bloquearemos su número de teléfono para que no nos pueda llamar indefinidamente.
12. Las urgencias las dictaminamos nosotros en función de su problema, respuesta o mensaje de WhatsApp y no usted.

• **NORMAS PARA UTILIZAR EL SERVICIO DE WHATSAPP:**

1. Escriba un mensaje o grabe un mensaje de voz con sus datos de Email de cliente y redactando o dictando su duda, pregunta o problema.
2. **No nos escriba varios WhatsApp consecutivos o sin fundamento. Ejemplos:**
 1. **Hola**
 2. **Tengo un problema**
 3. **Necesito ayuda**
 4. **Por favor, es urgente**
3. **Forma correcta de enviarnos un mensaje. Ejemplos:**
 1. **Hola, soy minombre@gmail.com soy cliente y tengo un problema. El programa no me inicia y no puedo seguir facturando. Pueden ayudarme a solucionar el problema. Les mando una imagen del mensaje de error que me da el programa.**
 2. **Hola, mi email de cliente es minombre@gmail.com, necesito ayuda porque mi PC ha dejado de funcionar y voy a cambiar de PC.**
 3. **Hola, mi email de cliente es minombre@gmail.com, tengo un problema y necesito ayuda. Me sucede este problema... "descripción del problema".**
4. Como mínimo recibirá una respuesta si sigue las normas. Si en la respuesta le sugerimos que nos escriba por Email, esta respuesta es y será firme, por tanto no insista.
5. **Si a pesar de que le hayamos escrito: "Por Email, por favor", usted insiste en seguir escribiéndonos, **bloquearemos su número de teléfono en nuestro WhatsApp.****
6. Las Urgencias, no las dictamina usted, lo hacemos nosotros en función del problema o pregunta que nos haya escrito y del Servicio de Mantenimiento que tenga contratado.
7. Si tiene Servicio de Mantenimiento Básico contratado, **NO** tiene soporte fuera de horario comercial ni Sábados, Domingos o Festivos. **A pesar de ello y si sigue las normas descritas en este documento**, tiene muchas posibilidades que le podamos atender antes de lo que usted pueda creer.

NOTAS SOBRE CONVERSACIONES DE SOPORTE POR EMAIL, WHATSAPP O TELEFONO:

Si usted no es cliente, solo puede hacernos preguntas relacionadas con la compra o posibles dudas que pueda tener sobre las prestaciones del Programa o adquisición de Licencias.

Nos encanta nuestro trabajo de Ingeniería de Software, estamos encantados de poder ayudar a nuestros clientes desde el servicio de soporte y nos encanta el mundo de la hostelería, de hecho, nuestro único propósito, es darle el mejor servicio de soporte posible y que éste sea eficaz. Observamos que a veces tenemos problemas para poder ayudar de forma eficaz a nuestros clientes y algunos de ellos entran en cólera al no entender un lenguaje Imperativo, nuestro único propósito es ayudarles. Hemos intentado por todos los medios imaginables y posibles que lean "La Información al Consumidor", a pesar que dicha información es de obligada lectura para proteger sus derechos, pero seguimos sin poder conseguirlo y como consecuencia de ello, puede llegar la falta de entendimiento entre Cliente e Ingeniero de Soporte que le atiende cuando solicita ayuda.

Tenemos EMPATÍA con los profesionales de la Hostelería, es decir... somos conscientes de su trabajo y siempre actuamos poniéndonos en su lugar y actuamos en consecuencia para resolver de la forma más rápida posible sus inquietudes, dudas, preguntas o posibles problemas. Para poder conseguirlo, tratamos al cliente de TÚ a TÚ con todas sus consecuencias, es decir... Clientes e Ingenieros de soporte están al MISMO NIVEL, le recordamos que utilizamos un lenguaje Imperativo y que usted **NO TIENE NINGÚN PRIVILEGIO** por ser cliente, de lo contrario no podríamos tener una conversación razonablemente eficaz para poder ayudarle. Ejemplo: Entre Maestro/Experto y Alumno.

Nuestro departamento de asistencia técnica está compuesto solo por Ingenieros, pero, al igual que usted han sido o siguen siendo hosteleros. Por tanto, no solo son Ingenieros, sino que además van a comprender perfectamente todo lo que usted les vaya a preguntar, sea cuestión técnica o de su propio negocio de hostelería. Somos una empresa especializada en Software de Hostelería y no nos dedicamos a ningún otro sector, por lo cual, en todas las consultas, podremos ayudarle con todas sus dudas, incluso sobre asesoramiento y/o gestión de su negocio.

Si usted toma un tono prepotente porque cree que al ser cliente tiene todos los derechos y ninguna obligación, entonces la asistencia telefónica habrá concluido y solo le atenderemos por Email ponga como se ponga. Si por Email continua con un tono de prepotencia, entonces el soporte quedará sin respuesta.

Si usted renunció o piensa renunciar al Servicio de Renovación, el cual cubre Soporte Técnico y Mantenimiento de Licencias, seguirá teniendo Licencia de Uso, pero perderá todos los derechos de Asistencia, Soporte y Mantenimiento de Licencias sin exclusión alguna.