



VISUAL SYSTEMS. Software Profesional Hostelería.

CITAS: El aprendizaje se convierte en experiencia, todo lo demás es información.
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
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 compró 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.
6. El Mantenimiento **BASICO** está incluido con la compra de la LICENCIA PRINCIPAL.
7. El **PRIMER AÑO** de USO, el Mantenimiento **ELITE PLUS PREFERENTE** es opcional por +60,00€.
8. **A partir de aquí, lo que está escrito en este documento puede herir su Sensibilidad.**
9. **Hablamos y escribimos con mucha franqueza, si usted no lo entiende, puede sentirse ofendido.**

LO QUE USTED DEBE SABER:

1. Usted, Distribuidor Autorizado, Hostelero y/o Autónomo, es cliente final de Empresa.
2. Nuestro Servicio de Soporte no sigue los convencionalismos de otros Servicios de Soporte.
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 confunde Servicio de Soporte con Servicio Permanente a cualquier hora.
8. El cliente por ser tal, no es atendido con privilegios, cortesía o sumisión.
9. El personal de asistencia le tratará de tú a tú y como igual, en beneficio de la eficacia.
10. Si usted pide ayuda, es porque IGNORA algo y nosotros CONOCEMOS la solución, usted debería ser sensato, paciente y humilde. Nosotros somos directos en la conversación.
11. El soporte al cliente más rápido y eficaz se hace por Email y no por Teléfono o WhatsApp.
12. Nuestras respuestas en función de cada caso, son firmes y no son negociables.
13. Si usted quiere soporte o ayuda forzado a través de Teléfono cubriendo más horas, contrate Servicio de Renovación ELITE PLUS PREFERENTE en lugar de Servicio de Renovación BÁSICO.
14. El Servicio de Renovación es aplicable solo al Software TPVBarman y no al Hardware.
15. El Servicio siempre se realiza a través de Email, Teléfono, WhatsApp o Servicio Remoto hacia su PC y nunca se realiza de forma presencial o IN-SITU.
16. Si usted no es capaz de seguir las instrucciones del Ingeniero que le atiende, tendrá que hacer uso de algún amigo capacitado o contratar a un informático que le pueda ayudar y al cual nosotros le guiaremos con las instrucciones necesarias.

DERECHOS QUE LOS CLIENTES CREEN TENER POR EL SOLO HECHO DE SER CLIENTES:

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)
7. Puedo **exigir** que solucionen cualquier problema de mi PC. (Falso)
8. El servicio de soporte **debe** ayudarme **cuando y como yo diga**. (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. Recibir solución de dudas o problemas en forma y lenguaje entendible. (Soporte Activo)
7. Opción de Renovar o Renunciar al Soporte Técnico transcurrido el primer año.

B. Obligaciones:

1. Haber visto y escuchado todos los Video Tutoriales de TPVBarman.
2. Ser humilde, 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 o Empleado de Usted.
5. Seguir las Normas para la Asistencia de Soporte Técnico estipuladas.
6. Pedir ayuda siempre con humildad o por favor y nunca como exigencia u obligación.
7. Asumir un posible lenguaje Imperativo si el Técnico así lo considera por fuerza mayor.

• **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. (Soporte Activo)
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.

B. Derechos:

1. Estipular las Reglas de Asistencia y Soporte y Mantenimiento de Software.
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/o Ayuda.
6. Utilizar lenguaje Imperativo cuando el cliente no atiende a razones sensatas.

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

1. Seguro de reposición de Licencia por pérdida de ésta.
2. Seguro de reposición de Licencia por cambio de PC.
3. Seguro de reposición de Licencia por destrucción de Virus.
4. Seguro de reposición de Licencia por formateo de PC.
5. Seguro de reparación de Base de Datos por fallo de Hardware.
6. Derecho y acceso a todas las actualizaciones futuras de forma gratuita.
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 48 horas)
2. Servicio teléfono fijo con contestador automático. (+34 962 840 696)
3. Asistencia Teléfono Móvil: (+34 670 300 912)
4. Asistencia telefónica en días laborables de 09:00h a 13:00h.
5. Servicio de WhatsApp para Urgencias.
6. Asistencia Remota a su PC, cuando el Servicio Técnico lo considere necesario.
7. Fines de Semana, festivos o fuera de horario, no estamos obligados a responder.

- **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. Asistencia Teléfono Móvil: (+34 670 300 912)
4. Asistencia telefónica en días laborables de 09:00h a 13:00h y de 16:00h a 19:00h.
5. Servicio de WhatsApp para Urgencias.
6. Asistencia Remota a su PC, cuando el Servicio Técnico lo considere necesario.
7. Asistencia telefónica en días Festivos de 09:00h a 13:00h.
8. Respuesta garantizada por WhatsApp si es fin de semana o festivo.
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. Identificarse siempre con el Email de Compra o de Cliente.
2. 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.
3. Eficacia en Respuestas: (BASICO / ELITE PLUS PREFERENTE)

PRIMERO» Email.

SEGUNDO» Teléfono o WhatsApp.

 - a. Por Email con explicaciones precisas y añadiendo fotos explicativas.
 - b. Teléfono móvil y escuchar MENSAJE DE VOZ si se pone en marcha. (+34 670 300 912). No deje mensaje de voz en el teléfono móvil porque nunca escuchamos los mensajes. Dejar mensaje de voz identificándose como cliente en tel. fijo. (+34 962 840 696)
 - c. Dejar mensaje escrito de WhatsApp si se pone en marcha el contestador y recibirá una respuesta en función de si se explica correctamente o NO. (+34 670 300 912)
4. Si es fin de semana o festivo, y tiene LICENCIA NUEVA de primer año o Servicio de Mantenimiento BASICO, no estamos obligados a responder hasta 72h después por Email.
5. Si es cliente de Mantenimiento ELITE PLUS PREFERENTE, identifíquese como tal o llámenos desde el número de teléfono que registro como ELITE PLUS PREFERENTE.
6. 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.
7. Si nos llama por teléfono insistentemente y hace caso omiso al mensaje de voz, no le daremos una respuesta de Soporte.
8. 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, podemos bloquear 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 quiere asistencia telefónica con ampliación de horario o incluir días festivos tiene que contratar el **Servicio de Soporte ELITE PLUS PREFERENTE** en lugar del **Servicio de Soporte BASICO**. Opcionalmente y/o expresamente, el Ingeniero puede pedirle una asistencia telefónica para realizar tareas de mantenimiento por fuerza mayor, aunque usted tenga servicio de Mantenimiento BASICO. **Las conversaciones con el Servicio de Soporte a través de Teléfono, siempre serán grabadas sin necesidad de comunicárselo en la misma llamada y se pueden utilizar como prueba de lo hablado en la conversación. Al llamar por teléfono al Servicio de Soporte usted ya da su consentimiento para que la conversación sea grabada**, tal como refleja este documento que usted está leyendo y aceptó al hacer uso de TPVBarman Elite o sus variantes.

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 y que nuestro único propósito es ayudarles. Hemos intentado por todos los medios 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 los Clientes y el Ingeniero de Soporte que les atiende cuando solicitan ayuda o soporte.

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 Verbal 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/Estudiante.

Nuestro departamento de asistencia técnica está compuesto solo por Ingenieros, pero además han sido o siguen siendo hosteleros, por tanto, van a entender perfectamente todo lo que usted les vaya a preguntar, sea cuestión técnica o cualquier otra duda sobre su negocio de hostelería. Somos una empresa especializada única y exclusivamente en Software de Hostelería y no nos dedicamos a ningún otro sector, por lo que podemos afirmar que somos Profesionales y Expertos en Hostelería. Si usted toma un tono de exigencia anunciándonos sus derechos porque cree que al ser cliente tiene solo derechos y ninguna obligación, entonces la asistencia telefónica habrá concluido y solo le

atenderemos por Email ponga como se ponga. Si a pesar de lo anterior y al escribirnos por Email continua con su arrogancia y/o 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.