



SEGURO DE LICENCIA & RENOVACIÓN & SERVICIO DE ASISTENCIA Y AYUDA:

I. ¿POR QUE SE DEBE RENOVAR?

- a. El Software TPVBarman Elite le avisará 15 días antes del vencimiento de la Licencia de Uso y Mantenimiento. Tiempo más que suficiente para que usted pueda renovar o renunciar y/o leer este escrito, sin mayores problemas.
- b. El Servicio de Renovación, le garantiza un servicio postventa eficaz, actualizaciones, sustitución y/o reposición de LICENCIA en el caso de que tuviese problemas con su EQUIPO y/o con la Base de Datos de facturación de su Negocio.
- c. Está sobradamente demostrado al 100% que su PC/EQUIPO tendrá algún problema en un futuro cercano, bien sea porque se queda viejo/anticuado, porque quiso cambiar a un PC mas nuevo/actual, porque su disco duro o algún otro componente de su PC dejó de funcionar o porque algún virus entró en su PC y destrozó toda la información. Es absurdo pensar que usted está a salvo de estos imprevistos y que siga creyendo que su PC le funcionará sin problemas de por vida.
- d. Tal como le hemos escrito, su PC tendrá SÍ o SÍ, algún problema ya comentado. Llegado este momento, tendrá que volver a instalar TPVBarman para seguir facturando o para acceder a sus datos de facturación. Ahí, es donde entra en funcionamiento el Servicio de Renovación, ayudándole a recuperar su LICENCIA, sus datos y que todo funcione tal como lo hacía antes del incidente. Esto es un seguro de LICENCIA.
- e. En particular las empresas dedicadas a la Hostelería, han sido los últimos en incorporar PC/TPV/POS/Equipo/Ordenador en su gestión de facturación y no están acostumbrados a pagar un servicio de mantenimiento. Mantenimiento no quiere decir que un técnico le repare su ORDENADOR en caso de avería, quiere decir que tendrá una ayuda eficaz para poner todo en funcionamiento llegado un desastre en su PC. Hoy en día ninguna empresa que se precie, tiene un sistema de facturación con ORDENADORES sin tener mantenimiento del Software de Gestión. La hostelería, sigue siendo la excepción en este sentido y el hostelero sigue aún sin entender por qué se necesita dicho servicio. Solo cuando tiene un problema, se acuerda de dicha circunstancia y solicita ayuda urgente para recuperar su LICENCIA.
- f. Otra creencia errónea que se tiene, es creer que lo importante del ORDENADOR es la Máquina/Hardware, cuando lo más importante con diferencia no es la parte FISICA, sino la parte de código/información que en ellos se encuentra, tal como, todos los datos de facturación: (Tickets, ventas, cierres de caja, declaraciones hacienda pública, la configuración de sus Familias y Artículos, etc.)
- g. Por todo lo expuesto en los puntos anteriores, la pregunta que debería hacerse es: **¿A quién recurriré cuando surja alguno de los problemas descritos?**
¡La respuesta es!... que solo Visual Systems Software podrá ayudarle.
Y para ello, es necesario la RENOVACION ACTIVA.
- h. Si ha leído hasta aquí y aún sigue sin entender lo que es la RENOVACION, quizás usted crea que por el precio de la compra de la LICENCIA, usted tendría asistencia técnica de por vida, pues podemos decirle al respecto que NO y que ningún Software actual lo hace, ya que sería totalmente inviable para los desarrolladores de Software.
- i. Como es natural, usted puede RENUNCIAR al mantenimiento, pero para ello es necesario un pago residual o de confirmación de RENUNCIA y la única forma de hacerlo y que usted se de por enterado es haciendo un pago. Dicho pago en este momento es de (20,00€) por concepto de firma digital (El recibo de pago de la RENUNCIA es su firma digital de RENUNCIA). Quizás usted, también esté preguntándose el por qué de un pago para renunciar y se lo vamos a explicar brevemente en el siguiente apartado.

- j. **¿POR QUE DEBO PAGAR PARA RENUNCIAR?** Si no lo hiciésemos así, usted leería el mensaje de RENOVACIÓN, se lo saltaría y seguiría utilizando TPVBarman. Con el tiempo, usted tendrá algún problema, sea por cualquier causa y nos llamaría para que le ayudásemos a solucionarlo; nosotros le preguntaríamos por su ficha de cliente, observaríamos que usted no tiene la RENOVACION ACTIVA y nos negaríamos a ayudarle. Usted nos trataría de explicar que no sabía nada y que no leyó en ningún lugar lo de las RENOVACIONES y acto seguido insistiría en recibir ayuda. Nosotros como es natural, le responderíamos, NO. Usted nos preguntaría por alguna solución y nosotros le diríamos que lo único que podría hacer es reanudar el servicio de Renovación pero que tiene un coste de penalización: 179,50€ + 60,00€/Año pasado. Acto seguido seguiría discutiendo diciendo que eso no le parece bien y bla..bla..bla..etc. Por tanto la única forma de que usted sepa que ha RENOVADO o RENUNCIADO es paralizar el PROGRAMA hasta que usted tome una decisión, para lo cual el programa le avisa con 15 días de antelación y con un mensaje bastante disuasorio, desde el cual usted está leyendo este escrito. Dicho mensaje le retiene la entrada al programa +1 minuto cada día que pasa desde que aparezca dicha advertencia, hasta que el último día que lo retiene 15 minutos.
- k. En todo caso y si usted decide RENUNCIAR, le aconsejamos que lea las condiciones de la renuncia en el apartado: **CINCO (V)**

II. SOBRE LA CUOTA ANUAL/PERIODICA:

- a. Una vez llegado el periodo + 1 día, marcado en el mensaje de LICENCIA DE USO el Software no será accesible hasta que tome la decisión de Renovar o Renunciar.
- b. La cuota anual será de (60,00€/año; Impuestos incluidos) por cada PC con LICENCIA.
- c. El que un PC con LICENCIA tenga UNO o VARIOS módulos adquiridos además de la Licencia Principal, no afectará al precio sobre el mantenimiento de TPVBarman sobre ese PC. Esto es, el precio será el mismo aunque se tengan adquiridos los módulos de BarmanComander (1 o 21 Usuarios), Multipuesto en RED (1 o 25 conexiones), Almacén y Stocks, Producción y Escandallos, Informes Avanzados Gráficos, Libro Diario de Reservas, Analítica de Costes A/B y/o Plan de Viabilidad y Negocio.
- d. El precio de la renovación puede ser variable en función de si se contrata para: 1 año, 2 años (10% Dto.), 3 años (15% Dto.), 4 años (20% Dto.) o 5 años (25% Dto.) Siendo los precios a pagar respectivamente:
- Mantenimiento Básico:**
 1 año (60,00€) | 2 años (109,00€) | 3 años (157,00€) |
 4 años (200,00€) | 5 años (240,00€)
- Mantenimiento Elite:**
 1 año (120,00€) Incluye servicio 24h 365 días al año.

III. SOBRE CONTRATO DE RENOVACION O MANTENIMIENTO:

- a. Incluye todas las actualizaciones que vayan apareciendo y puede colaborar aportando nuevas ideas para, en un futuro se vayan incorporando al programa y tanto usted como otros usuarios puedan aprovechar las mejoras incorporadas.
- b. Incluye asistencia de preguntas y o respuestas por email, y ayuda telefónica en horario comercial. Puede dejarnos un mensaje de WhatsApp si es una urgencia.
- c. Ante cualquier problema con el Software o cuestiones sobre cómo realizar cierta tarea, puede ponerse en contacto por email o teléfono, siendo la forma más rápida y efectiva a través de email.
- d. En esencia, puede leer la “información al Consumidor” desde nuestro sitio Web o “Licencia de USO” que le explica todo lo referente al Servicio de Renovación y Mantenimiento.

IV. SOBRE SEGURO DE SERVICIO DE AYUDA Y ASISTENCIA REMOTA:

- a. Incluye el que cuando una pregunta, duda o problema no se pueda solucionar por email o teléfono, que le solicitemos realizar una asistencia remota a su PC, para poder realizar ciertas tareas de mantenimiento y que nuestros técnicos, revisen su PC en busca de posibles problemas y poder solucionarlos.
- b. En esencia usted estará cubierto en caso de tener problemas o anomalías con el funcionamiento de su Software/Hardware y dicha tranquilidad es necesaria para que su negocio funcione sin contratiempos.

V. SOBRE LA RENUNCIA DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SEGURO DE LICENCIA:

- a. A pesar de que esta información está disponible en nuestro Sitio Web en el momento de la compra, usted tiene la posibilidad de renunciar al servicio de mantenimiento.
- b. Este cese o renuncia tiene un coste por gastos de gestión en firma digital de (20,00€) en cualquier caso. Una vez realizada la renuncia de renovación, perderá todos los derechos de asistencia sobre TPVBarman Elite y/o sus Módulos.
- c. Si decide, una vez concedida la anulación del mantenimiento anual, reanudar el servicio de mantenimiento, no podrá hacerlo, tendrá que pagar una penalización de 179,50€ si no ha pasado el primer año desde la RENUNCIA. En caso de que haya pasado más de 1 año desde la Renuncia se añadirá 60,00€/Año pasado. Es decir...

Reanudación de la Renovación habiendo renunciado con anterioridad:

89,50€ + 60,00€ + 30,00€ = 179,50€ (LICENCIA + SERVICIO + PENALIZACIÓN)

Años pasados: 179,50€ + 60,00€/Año pasado.

Si además tiene la Base de Datos corrupta/rota y desea su reparación:
30,00€ de Suplemento.

- d. El servicio técnico puede ofrecerle una solución alternativa de penalización, como por ejemplo que contrate el Servicio de Mantenimiento para 2 o 3 años, con efecto práctico solo de 1 año vigente, o en función de cada caso le puede requerir que pague el Servicio de Renovación Elite (120,00€) por cada año que haya pasado desde su Anulación o Renuncia.
- e. Por último, le hemos puesto una tabla de precios de Software de Hostelería, para que pueda ver que tenemos el Servicio de Mantenimiento más económico y eficaz que pueda encontrar. Esto es así, porque nuestro Software es el más sencillo de utilizar y el que mejor y más rápido entienden los Hosteleros.

Programa Software	TPVBarman Elite	TPV 123 Hostelería	Bdp NET Hostelería	iTactil Profesional	TPVFacil Hostelería	Otros TPV Hostelería
Precio Venta	89,50€	133,10€	399,00€	277,09€	299,00€	275,25€
Mantenimiento Primer Año Incluido	SI	SI	NO	NO	NO	NO
Mantenimiento Anual 1 Año	60,00€	133,10€	125,84€	199,00€	199,00€	229,90€
Mantenimiento Anual 2 Años	10% Dto. 109,00€	266,10€	251,68€	398,00€	398,00€	459,80€
Mantenimiento Anual 3 Años	15% Dto. 157,00€	399,30€	377,52€	597,00€	597,00€	689,70€
Mantenimiento Anual 4 Años	20% Dto. 200,00€	532,40€	503,20€	796,00€	796,00€	919,60€
Mantenimiento Anual 5 Años	25% Dto. 240,00€	665,50€	629,20€	995,00€	995,00€	1.149,50€

NOTA SOBRE EL PERSONAL QUE PUEDE RESPONDER A SUS LLAMADAS DE SOPORTE TECNICO:

Nuestro departamento de asistencia técnica está compuesto solo por Ingenieros de Software, pero que al igual que usted, han sido o siguen siendo hosteleros. Por tanto, no solo son Ingenieros de Software, 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 sus consultas, podremos ayudarle con todas sus dudas, incluso sobre asesoramiento de gestión de su negocio.

Es posible, así nos lo han dicho algunos clientes, que en ciertas ocasiones no seamos muy agradables o afables al teléfono cuando nos llaman al servicio técnico. En cierto modo, no vamos a desmentir este hecho, pero sí decir al respecto que, a veces se interpretan mal ciertas formas de dar solución a las posibles consultas. Nuestro lenguaje es a veces Imperativo o Dictatorial en función de si notamos que usted no atiende a razones y no atiende nuestras instrucciones. Como hemos escrito antes, nuestro personal de asistencia, piensa de forma natural en dar solución rápida, eficaz, efectiva y todo ello, si puede ser, en el menor tiempo posible. Es verdad, que a veces olvidan la cortesía, simpatía o amabilidad, pero ello es debido a que son Ingenieros y no comerciales o tele operadores; solo se centran en buscar la solución a su problema de la forma más rápida y eficaz. Tenga en cuenta que la mayoría de las veces cuando usted está explicando su problema al Ingeniero, éste, en mitad de la conversación, ya tiene la solución y trata de comunicárselo en el menor tiempo posible para que usted pueda seguir con su trabajo sin esperas.

Pregúntese esto.. ¿Usted contrata el Servicio de Renovación para que seamos simpáticos y agradables o simplemente quiere eficacia y solucionar su duda o problema?

Las normas a seguir para conseguir un servicio técnico de forma eficaz con nuestro departamento de asistencia son las siguientes:

1. Las peticiones de ayuda siempre se solicitan con humildad y nunca con exigencias o prepotencia, aunque el servicio de ayuda haya sido o sea remunerado.
2. En primer lugar, identifíquese como cliente con su Email al técnico que le atienda. Si salta el contestador, por favor, escúchelo y no cuelgue para insistir. Envíenos un mensaje de WhatsApp al número de teléfono que escuche en el mensaje de voz. Desde WhatsApp identifíquese con su cuenta de Email de Cliente y sea lo más preciso posible sobre su pregunta, duda o problema, incluyendo fotos o mensajes hablados de voz. Nuestros comerciales verán el mensaje, sí o sí y en función del problema o pregunta, recibirá una respuesta.
3. Si usted tiene contratado el Servicio de Renovación ELITE PLUS, háganoslo saber si nos llama con un número de teléfono no registrado como Servicio ELITE PLUS.
4. La asistencia Remota hacia su PC, no se hace cada vez que usted lo desee, es un técnico quien le dirá si es necesario llevar a cavo dicho servicio y si fuese el caso, éste le pedirá concretar una hora y día para realizar dicha conexión.
5. No le vamos a pedir que sea simpático o amable, pero sí que le vamos a pedir que sea lo más conciso posible en sus preguntas. Si le da la impresión de que el técnico tiene una voz agresiva o imperativa, cálmese y hágale saber su percepción sobre el tono de la voz, seguro que le dará una explicación del por qué, o hará lo posible por tomar un ritmo de conversación más relajado y pausado.
6. Sepa que nuestra única intención es ayudarle, pero no nos lo pida como una obligación o exigencia, o el técnico le puede sugerir que realice la consulta por email y finalizar la llamada.
7. A veces los clientes, usted, puede creer que la forma más rápida de solucionar su problema es por teléfono e insistirá en llamarnos para que un Ingeniero le pueda ayudar. Nada más lejos de la verdad, si insiste, es posible que no reciba una respuesta, por no haber escuchado el mensaje de voz y haber seguido el proceso.
8. Si usted tiene asistencia Básica, no estamos obligados a responderle en días festivos o fuera de horario comercial/laborable, para ello está el Servicio de Renovación ELITE PLUS PREFERENTE, que cubre 24h y 365 días/año.
9. 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 EQUIPO/PC y NO TPVBarman, por tanto, tenga paciencia y háganoslo con sentido común. Puede enfadarse o entrar en cólera con su EQUIPO/PC, pero NO con Visual Systems.
10. Si su EQUIPO/PC en el que tiene instalado TPVBarman ha dejado de funcionar o se rompió, nosotros le facilitaremos una NUEVA LICENCIA sin coste, pero tendrá que seguir un procedimiento a través y únicamente a través de Email. Por mucho que insista en que le demos una solución rápida por teléfono, solo hará que retrasar la solución final. En este caso, la solución más rápida es que nos escriba un Email, explicando su caso y le responderemos con las instrucciones a seguir de forma que usted pueda entender el procedimiento de cambio. En esencia se trata de que tengamos que ANULAR su LICENCIA anterior antes de poder concederle una nueva y este proceso solo se puede hacer por Email.

Puede leer en el siguiente enlace las instrucciones de proceso, Cambio Licencia:
http://tpvbarman.com/descargas/normas_servicio_tecnico/cambio_licencia_pc.pdf