



## **Preguntas Frecuentes**

### *Envíos y Tiempos de Entrega – Servicios de Software*

#### **1. ¿Cómo se realiza el envío del software?**

Nuestros servicios y productos de software se entregan de manera 100% digital. El acceso se envía al correo electrónico registrado durante la compra, junto con las instrucciones de instalación, activación o acceso a la plataforma.

#### **2. ¿Cuánto tiempo tarda la entrega?**

- Software estándar o licencias digitales: Entrega entre 1 y 24 horas hábiles posteriores a la confirmación del pago.
- Software personalizado o desarrollos a medida: El tiempo se define en la propuesta o contrato firmado.
- Implementaciones empresariales: Se agenda previamente y se ejecuta según cronograma aprobado.

#### **3. ¿Cómo sé que mi pago fue confirmado?**

Una vez el pago sea aprobado por la entidad financiera o pasarela de pago, recibirás un correo electrónico de confirmación. A partir de ese momento comienza a contar el tiempo de entrega y el medio de pago autorizado es:Llave

#### **4. ¿Qué pasa si no recibo el correo con el acceso?**

Revisa la carpeta de spam o correo no deseado. Verifica que el correo registrado esté correcto. Si persiste el inconveniente, comunícate con nuestro equipo de soporte.



**5. ¿Se realizan envíos físicos?**

No. Nuestros servicios y productos son digitales, por lo tanto no se realizan envíos físicos ni se generan costos de transporte.

**6. ¿Los tiempos de entrega incluyen fines de semana y festivos?**

Los tiempos de entrega se contabilizan en días hábiles, salvo que se indique lo contrario en la oferta del servicio.

**7. ¿Cuenta el servicio con instalación y capacitación?**

SI, Se coordinará fecha y hora con el cliente. la implementación y la capacitación se realiza de forma remota.

**8. ¿Se puede acelerar el proceso de entrega?**

En algunos casos es posible priorizar la entrega. Esto debe solicitarse antes de finalizar la compra y puede generar un costo adicional.

**9. ¿La entrega incluye soporte técnico?**

Sí. Todos nuestros servicios incluyen soporte técnico inicial para garantizar la correcta instalación y funcionamiento.

**10. ¿Qué hacer si tengo inconvenientes con la activación?**

Comunícate con soporte técnico, adjunta capturas del error e indica el dispositivo y sistema operativo utilizado.



### **11. ¿Se puede cancelar un pedido antes de la entrega?**

Si el software aún no ha sido activado o entregado, se mirara el caso según el contrato con nuestras políticas comerciales.

### **12. ¿Cómo se manejan los proyectos empresariales?**

Se establece un cronograma formal, se asigna un responsable de proyecto y se documentan las fases de entrega y validación. Nos pueden contactar a través de los siguientes medios, correo: [gerencia@asisvem.com](mailto:gerencia@asisvem.com) y numero celular: 3116410012

Nota Importante: Al tratarse de productos digitales, los tiempos de entrega pueden variar según validaciones de pago, volumen de solicitudes o requerimientos específicos del cliente.