

TÉRMINOS Y CONDICIONES – SLA DE SOPORTE COMIUNITI

En Comiuniti nos comprometemos a entregar un servicio de soporte rápido, claro y efectivo para todos nuestros colegios y clubes.

Este SLA define los **canales de contacto, horarios de atención y tiempos de respuesta** que garantizamos.

1. Canales de soporte

- **WhatsApp de soporte:** +56 9 7538 1217
- **Correo electrónico:** contacto@comiuniti.cl

2. Horario de atención

Nuestro equipo de soporte y desarrollo atiende todos los días hábiles (Chile) de **lunes a viernes de 8:00 a 18:00hrs.**

Fuera de este horario se reciben los casos y se gestionan en el siguiente día hábil.

3. Tiempos de respuesta

Dependiendo de la criticidad del caso, aseguramos los siguientes tiempos de respuesta:

- **Incidencia crítica (servicio detenido o error grave):** respuesta inicial en máximo 1 hora y solución prioritaria.
- **Incidencia media (funcionalidad limitada, pero con alternativa de uso):** respuesta inicial en máximo **4 horas hábiles.**
- **Consulta general o requerimiento menor (dudas, configuración, ajustes):** respuesta inicial en máximo **24 horas hábiles.**

4. Compromiso de servicio

Todas las solicitudes son gestionadas de forma organizada y el colegio/club recibirá notificaciones del cierre de la solicitud.

Nuestro equipo de desarrollo está atento a resolver problemas y garantizar la continuidad del servicio.

5. Exclusiones

Este SLA cubre la **operación normal de la plataforma**. No incluye:

- Solicitudes de **nuevas funcionalidades** (estas se evalúan y priorizan dentro del roadmap de desarrollo).
- Soporte fuera del horario definido.

Queremos que cada colegio y club tenga la tranquilidad de contar con **soporte rápido y efectivo** para resolver lo que necesiten.

25 de Septiembre del año 2025.