POLÍTICA DE SOPORTE ACADÉMICO Y TÉCNICO

1. OBJETIVO

Garantizar atención oportuna a los estudiantes en aspectos relacionados con la plataforma, materiales y contenidos adquiridos.

2. CANALES DE ATENCIÓN

WhatsApp Atención al Cliente: 3203006019

WhatsApp Ventas y Orientación Comercial: 3203046291

Correo electrónico: Pendiente de definir.

3. HORARIO DE ATENCIÓN

La atención se realizará en días hábiles dentro de los horarios establecidos por Pizarra Tributaria SAS.

4. TIEMPOS DE RESPUESTA

Las solicitudes serán atendidas dentro de un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) a setenta y dos (72) horas hábiles.

5. INCLUYE

- Recuperación de acceso.
- Orientación sobre navegación en la plataforma.
- Solución de errores técnicos.
- Acompañamiento en el uso de formatos automatizados adquiridos.
- Aclaraciones generales sobre el contenido académico.

6. NO INCLUYE

- Elaboración de tareas.
- Desarrollo de trabajos académicos.
- Preparación de declaraciones tributarias.
- Representación ante entidades públicas o privadas.
- Servicios de consultoría profesional.
- Implementación directa de procesos empresariales.

NOTA: **Alcance del soporte técnico:** El servicio de soporte no contempla la intervención, modificación o configuración de los equipos de cómputo de los usuarios cuando las dificultades se deriven de incompatibilidades entre las versiones del sistema operativo, Microsoft Office u otro software instalado en el equipo. En estos casos, el usuario será orientado sobre los requisitos de compatibilidad o las alternativas disponibles, pero no se realizarán modificaciones físicas ni cambios en la configuración del equipo que excedan el alcance del servicio de soporte.

7. CLASES PERSONALIZADAS

Cuando el programa adquirido incluya clases personalizadas, estas deberán programarse previamente y estarán sujetas a disponibilidad.

La inasistencia del estudiante no generará reprogramación automática ni devolución de dinero.