

### Términos y Condiciones:

- ✓ La configuración inicial del Software se realiza con los datos que fueron solicitados y enviados por El cliente previamente; la instalación se realiza 100% vía remota y se deben tener los equipos (hardware) completamente instalados, Computador, Cajón monedero e impresora técnica. Cualquier configuración adicional será susceptible de cobro.
- ✓ La capacitación tendrá una duración de 2 horas gratuitas, se realiza 100% vía remota, debe estar el personal dispuesto a la hora acordada y el software pagado e instalado.
- ✓ La suscripción al Sistema POS incluye dos horas de capacitación gratuitas deberán ser tomadas por El Cliente en los primero cinco días de activada la suscripción para una correcta utilización, luego de los cinco días será susceptible de cobro.
- ✓ Se configurará la impresora térmica en la capacitación y se realizarán impresiones de prueba desde el sistema offline SMILE.
- ✓ Se instalará el monedero en el momento de la capacitación y se dejará funcional.
- ✓ Las fallas técnicas del Hardware (impresora, monedero, equipo de Cómputo) deben consultarse con soporte del proveedor de dichos elementos, si son solucionadas por Smile Solutions tiene costo de soporte.
- ✓ La suscripción al Sistema POS Smile incluye la creación hasta de (3) tres usuarios por punto de venta: 2 usuarios de consulta, y un usuario de Caja, el cliente puede solicitar el servicio de reemplazar uno de estos usuarios o solicitar un usuario adicional con costo.
- ✓ La suscripción al Sistema POS incluye 1 hora de soporte mensual, el tiempo adicional será cobrado según las tarifas vigentes por hora o fracción, se prestará el servicio previo pago. Los incidentes que se determinen como fallos del sistema Smile no tendrán costo.

### La línea única de Soporte en horario normal es: +(57)(4)6045570.

- ✓ Horario Normal: lunes a viernes de 8.00am a 5:30pm  
sábados de 9am a 11:30am.
- ✓ Horario extendido: **solo para incidentes en la facturación en el WhatsApp: 3045491099.**  
lunes a viernes de 5:30pm a 9:30 pm  
sábados, domingos y festivos de 11:30am a 4:00pm

## Servicios que generan cobro:

Para los siguientes servicios aplican tarifas vigentes:

- ✓ Instalación del Software en sitio, aplica hora de soporte en sitio vigente.
- ✓ Capacitación Presencial (Medellín, área Metropolitana y oriente cercano). Aplica hora de capacitación en sitio vigente.
- ✓ Instalación, capacitación o soporte en sitio fuera de la ciudad, gastos a cargo del cliente.
- ✓ Capacitación o inducción adicional a las dos horas gratuitas. Aplica hora de capacitación adicional vigente.
- ✓ Reinstalación del sistema por falla del usuario o cambio de equipos. Aplica Tarifa de soporte vigente.
- ✓ Instalación de una nueva o cambio de impresora. Aplica hora de soporte vigente.
- ✓ Reinstalación de Impresora con instalación de Driver Original. Aplica hora de soporte vigente.
- ✓ Creación o carga adicional de productos por punto. (la carga inicial no tiene costo). Aplica hora de soporte vigente.
- ✓ Creación de un nuevo usuario POS o Cajero (si ya se ha superado un límite de usuarios). Aplica creación de usuario adicional.
- ✓ Soportes o asesorías que no sean propios del sistema POS Smile (responsabilidad del usuario).
- ✓ error en la impresora, cajón monedero no funciona, equipos desinstalados o mal conectados Soportes o asesorías que tengan que ver con el mantenimiento o mal uso de sus equipos de hardware. Aplica hora de soporte vigente.
- ✓ Soportes o asesorías por no cumplir con los requisitos mínimos de hardware. Aplica hora de soporte vigente.
- ✓ Habilitación de usuario cuando hay bloqueo por intentos fallidos.
- ✓ Cambios de correos en usuarios, cambios de contraseña por bloqueo por parte del usuario.
- ✓ Caja adicional, punto de venta adicional, servicio a la mesa con tablets, mapa de mesas.
- ✓ Informes adicionales a los que genera el sistema.
- ✓ Requerimientos de desarrollos puntuales.
- ✓ Otros servicios o soportes que no estén contemplados en esta lista pero que se evidencie que es fallo del usuario o de su hardware. Aplica hora de soporte vigente.

### Valores soporte año 2020:

Hora de soporte remoto:	\$30.000
Hora de soporte en sitio: (Aplica para Medellín, área metropolitana y oriente cercano).	\$45.000
Hora de soporte remoto horario extendido:	\$45.000
Hora de Capacitación remota adicional:	\$30.000
Hora de Capacitación en sitio: (Aplica para Medellín, área metropolitana y oriente cercano).	\$45.000
Desarrollos puntuales: se valora el esfuerzo y se emite un valor.	
Reemplazo de correos de usuarios principales:	\$10.000
Creación de usuarios adicional:	\$20.000
Cajas, puntos, tablets, mapa de mesas (ver página precios)	

\*Estos precios tienen vigencia el día 31 de diciembre de 2020.

Firmado:  
Gloria M. Suaza  
Gerente