



## Política de garantía de nuestros servicios Nifersa Information Technology S.A de C.V

Nuestra premisa como organización esta enfocada en la entera satisfacción del cliente, es por ello que nuestros esfuerzos apuntan hacia la excelencia en la prestación de nuestros servicios de manera que el cliente se sienta seguro a la hora de iniciar una relación comercial con nosotros.

Por la naturaleza propia de nuestros servicios donde los protagonistas son los datos, los procesos y la tecnología, los resultados deseados pueden llegar a presentar alguna falla o error, situación a la que siempre le haremos frente hasta lograr su resolución y el cliente obtenga su entera satisfacción.

Por lo anteriormente expuesto, hemos desarrollado una política de garantía que contempla las siguientes premisas:

- NIT ofrece el plazo de 90 días de garantía del servicio prestado, contados a partir de la firma en señal de aceptación del acta de finalización del servicio. Durante el periodo activo de garantía, un representante de NIT hará seguimiento de que el servicio prestado este funcionado correctamente a través de llamadas de seguimiento o correos electrónicos, aunque el cliente, en cualquier momento puede solicitar la activación de la garantía la cual estará cubierta siempre y cuando la causa del fallo o error sea responsabilidad de algún defecto imputable a la consultoría brindada por Nifersa y no a razones provenientes del cliente.
- El tiempo de respuesta para la revisión del error o fallo siempre estará contemplado en un lapso no mayor a 3 días hábiles, por lo cual nuestro equipo de



consultores técnicos y funcionales se abocarán a proponer a la brevedad posible las alternativas de resolución.

- El tiempo de resolución de la incidencia que dio origen a la garantía será establecido en cada caso en particular y será notificado al cliente.
- Una vez resulta la causa que amerito la activación de la garantía, se abrirá un nuevo periodo de garantía sobre la resolución de la incidencia, periodo que será determinado por nuestra dirección de consultoría y será notificado al cliente para su conocimiento.
- Para la resolución de las incidencias que den origen a la activación de la garantía, nuestros consultores dispondrán de las 24 hrs al día los 7 días de la semana a no ser que ameriten algún permiso especial de acceso a los ambientes, ya sea productivos o de pruebas, será necesaria la coordinación de permisos en horario laboral previo acuerdo con el cliente.
- Las garantías no implican costos adicionales para nuestros clientes.

Para tener acceso a nuestro documento de políticas de garantía completo y conocer a detalle cuando aplica la garantía NIT, ponte en contacto con alguno de nuestros ejecutivos escribiendo al siguiente correo electrónico: [contacto@nifersa.com.mx](mailto:contacto@nifersa.com.mx)