

Acuerdo de nivel de servicio de Vixly

Versión 2026.10 · Fecha de entrada en vigor: la fecha indicada al publicar esta versión en Vixly

Este acuerdo de nivel de servicio (el "**ANS**") forma parte de los Términos de servicio de Vixly entre **Tech Crafters LLC**, 501 N Dixie Hwy, Suite 3004, Hallandale Beach, FL 33009, Estados Unidos ("**Tech Crafters**", "**nosotros**") y la Empresa que contrata un plan de pago de Vixly ("**usted**"). Los términos definidos en los Términos tienen aquí el mismo significado.

1. Compromiso de disponibilidad

Procuramos mantener Vixly disponible el **99,5 % del tiempo en cada mes natural** (la "**Disponibilidad mensual**").

2. Cómo se mide la disponibilidad

2.1 Vixly está **no disponible** durante cualquier minuto en que no se pueda acceder al espacio de trabajo del personal o al portal de clientes de la Empresa, o no se pueda iniciar sesión, por un problema de nuestra parte, según nuestra supervisión o nuestros registros.

2.2 Disponibilidad mensual = (minutos del mes – minutos no disponibles) ÷ minutos del mes, excluido el tiempo indicado en la sección 3.

3. Lo que no se cuenta

No cuenta como falta de disponibilidad:

- el **mantenimiento programado** anunciado en Vixly con al menos 48 horas de antelación, hasta 8 horas al mes, y el mantenimiento urgente de seguridad;
- los problemas causados por usted, su personal, sus dispositivos, su conexión a internet o su red;
- los problemas de los servicios que conecta con su propia cuenta (por ejemplo pagos con tarjeta, mensajes de texto, transportistas o contabilidad), o de su propio dominio o correo;
- los hechos fuera de nuestro control razonable, según los Términos;
- la suspensión de su cuenta según los Términos o la Política de uso aceptable, o el acceso de solo lectura por pago atrasado o términos no aceptados;
- las funciones marcadas como vista previa o beta, y las pruebas gratuitas.

4. Créditos de servicio

Si la Disponibilidad mensual es inferior al compromiso, puede solicitar un crédito en su próxima factura, como porcentaje de la cuota de suscripción recurrente de ese mes:

Disponibilidad mensual	Crédito
inferior al 99,5 % y al menos 99,0 %	5 %
inferior al 99,0 % y al menos 97,0 %	10 %
inferior al 97,0 %	25 %

5. Cómo solicitar un crédito

Envíe su solicitud a **support@techcrafters.ltd** dentro de los 30 días siguientes al fin del mes afectado, con las fechas y horas del problema. Confirmamos o explicamos nuestra decisión en un plazo de 15 días hábiles. Los créditos se aplican a una factura futura; no se pagan en efectivo y no pueden superar el 25 % de la cuota mensual de un mes.

6. Soporte

Cómo contactarnos	support@techcrafters.ltd
Horario de soporte	de lunes a viernes, de 9:00 a 18:00 (hora del Este), salvo festivos de Estados Unidos

Primera respuesta, Vixly no disponible	en 4 horas de soporte
Primera respuesta, una función no funciona	en 1 día hábil
Primera respuesta, preguntas y solicitudes	en 2 días hábiles

Trabajamos en una interrupción hasta resolverla, incluso fuera del horario de soporte cuando tenemos conocimiento de ella.

7. Recurso exclusivo

Los créditos de servicio son su único recurso por la falta de disponibilidad de Vixly, salvo cuando los Términos le dan derecho a cancelar, o cuando la ley le otorga derechos que no pueden limitarse.

8. Cambios

Podemos actualizar este ANS publicando una nueva versión junto con una nueva versión de los Términos. Una nueva versión no reducirá el compromiso de disponibilidad ni los créditos durante un periodo pagado ya iniciado.