

## Sección de Preguntas

### 1. ¿Qué pasa con el(los) proyecto(s) que capturo durante el periodo de prueba?

Los proyectos que se dan de alta durante el periodo de pruebas nos reservamos el derecho de eliminarlos después de transcurridos 90 días, antes de este periodo si usted decide pagar el uso del Software, podrá tener acceso a ellos.

### 2. ¿Es posible realizar el pago a través de un depósito o transferencia bancaria?

Si, si usted decide realizar transferencia electrónica o deposito bancarios, lo podrá hacer a la siguiente cuenta:

Nombre: Soluciones Informáticas y Aplicaciones Crediticias, S.A. de C.V.  
Banco: BBVA Bancomer  
SUCURSAL: 0405 Américas  
Cuenta: 0145336260  
CLABE: 012320001453362606

Para clientes fuera de México, a la siguiente cuenta:

Banco: BBVA Bancomer  
SWIFT/BIC: BCMRMXMMP4M  
Titular: Soluciones informáticas y aplicaciones crediticias, S.A. de C.V.  
Cuenta: 0164622219  
Clave Bancaria Estandarizada (CLABE): 012320001646222197  
Moneda: Dólares estadounidenses (USD)  
Domicilio: Isabel Prieto 796 Col. Italia Providencia C.P. 44648  
Ciudad: Guadalajara  
Estado: Jalisco  
País: México

Favor de enviar comprobante a [info@decideproyectos.com.mx](mailto:info@decideproyectos.com.mx)

### **3. ¿Puedo cancelar en cualquier momento la suscripción?**

Si, usted podrá cancelar en cualquier momento la suscripción de acceso al DECIDE® para lo cual deberá enviar un correo electrónico a [info@decideproyectos.com.mx](mailto:info@decideproyectos.com.mx) indicando el motivo de cancelación:

### **4. ¿Aplican reembolsos en la cancelación de suscripción?**

No, los cargos recurrentes se realizan por mes/año anticipado, por lo que si usted ha solicitado la cancelación de la suscripción, esta cancelación aplicará para el siguiente mes, o siguiente año, si ha adquirido una suscripción anual.

Una vez que llegue la fecha de renovación mes/año, ya no aplicará pues estará con el estatus cancelada, mientras esto ocurre podrá seguir utilizando el software DECIDE®.

### **5. ¿Si cancelo la suscripción, que pasa con mis proyectos?**

Nos reservamos el derecho de eliminarlos 90 días posteriores a la fecha de cancelación de la suscripción, una vez eliminados

dichos proyectos ya no podrán ser consultados en la base de datos.

## **6. ¿Quién tiene acceso a los proyectos que capturo?**

Absolutamente nadie podrá tener acceso a sus proyectos, solo usted podrá tener acceso sus proyectos o a la información que capture, los usuarios y contraseñas se llevan bajo un estricto control seguridad.

## **7. ¿Después de Cancelar Suscripción, puedo volver a contratar?**

Si, usted podrá volver a contratar en cualquier momento y por el tiempo que desee, no existen plazos forzosos. Sin embargo, deberá considerar que solo se guardaran por 90 días los usuarios y sus proyectos, por lo que si fuera a contratar después de los 90 días no se garantiza que pueda tener de nuevo acceso a sus proyectos.

## **8. ¿Existe Soporte Técnico?**

Usted podrá reportar en cualquier momento alguna falla del sistema de la siguiente manera:

Cuál es su nombre

En que empresa trabaja

Usuario en el sistema

Descripción de su error

Forma de replicarlo (datos específicos)

Agregar imágenes o pantallas requeridas del proceso para replicar el escenario

Solución esperada (información específica)

**En un plazo máximo de 48 horas se atenderá su solicitud.**