


Esquema de soporte y SLA's Compradores Payválida.

- Información de contacto y horarios de atención.

Area	Pais	Telefono	Correo	Chat 
Servicio al Cliente Compradores e-Wallet Pinválida Link de pagos	Colombia	+57 4 444 9969 Lun-Vie 8:00 - 18:00 Sab 8:00 - 12:00	info.co@payvalida.com Formulario Web Lun-Vie 8:30 - 20:00 Sab 8:00 - 16:00	+57 3117083644 Lun-Vie 9:00 - 19:00
	Costa Rica	NA	info.cr@payvalida.com Formulario Web Lun-Vie 10:00 - 18:00 Sab 10:00 - 16:00	+506 6077-0108 Lun-Vie 10:00 - 18:00 Sab 10:00 - 16:00
	Peru	NA	info.pe@payvalida.com Formulario Web Lun-Sab 8:00 - 21:00	+51 920 004 715 Lun-Sab 8:00 - 21:00
	Ecuador	NA	info.ec@payvalida.com Formulario Web Lun-Vie 8:30 - 17:00 Sab 8:30 - 15:00	NA
	Guatemala	NA	info.gt@payvalida.com Formulario Web Lun-Vie 8:00 - 18:00 Sab 08:00 - 12:00	NA

- **Servicio al cliente (Compradores):** solicitudes o incidentes asociados a transacciones a través de la billetera electrónica, pinválida o link de pagos.

- **Tiempos de respuesta.**

Solicitud	Tiempo de Respuesta
Urgente	30 Minutos
Alta	4 Horas
Normal	Next Business Day
Baja	2 Business Day

- **Urgente:** Indisponibilidad total del servicio o incidente de seguridad.
- **Alto:** Fallas puntuales del servicio, número de comprobante de depósitos repetidos.
- **Normal:** Problemas en conciliaciones o transacciones.
- **Baja:** Consultas de tipo informativo o solicitud de acompañamiento para actividades puntuales por parte del cliente.

*En caso de incumplimiento de los SLA's, por favor colocar un ticket de PQRS en nuestro [portal](#) haciendo clic [aquí](#).

*Los tiempos de solución no contemplan incidentes generados por terceros a Payválida como procesadores de pago, redes de recaudo, ISPs, comercios, entre otros y/o eventos de fuerza mayor.

- **Flujo**

