

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 Portal de Soporte 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 Portal de Soporte Lun-Vie 10:00 - 18:00 | +506 6077-0108 Lun-Vie 10:00 - 18:00 |
| | Peru | NA | info.pe@payvalida.com Portal de Soporte Lun-Sab 8:00 - 21:00 | +51 920 004 715 Lun-Sab 8:00 - 21:00 |
| | Ecuador | NA | info.ec@payvalida.com Portal de Soporte Lun-Vie 8:30 - 17:00 Sab 8:30 - 15:00 | NA |
| | Guatemala | NA | info.gt@payvalida.com Portal de Soporte 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 | Descripción | Tiempo de Respuesta |
|-----------|--|---------------------|
| Urgente | Indisponibilidad total del servicio o incidente de seguridad. | 30 Minutos |
| Alta | Fallas puntuales del servicio, número de comprobante de depósitos repetidos. | 4 Horas |
| Normal | Problemas en conciliaciones o transacciones. | Next Business Day |
| Baja | Consultas de tipo informativo o solicitud de acompañamiento para actividades puntuales por parte del cliente. PQRs | 2 Business Day |

*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**

