

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	+51 920004715 Lun-Vie 9:00 - 19:00
	Costa Rica	NA	info.cr@payvalida.com Portal de Soporte Lun-Vie 10:00 - 18:00	+51 920004715 Lun-Vie 10:00 - 18:00
	Peru	NA	info.pe@payvalida.com Portal de Soporte Lun-Sab 8:00 - 21:00	+51 920004715 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	+51 920004715 Lun-Vie 8:30 - 17:00 Sab 8:30 - 15:00
	Guatemala	NA	info.gt@payvalida.com Portal de Soporte Lun-Vie 8:00 - 18:00 Sab 08:00 - 12:00	+51 920004715 Lun-Vie 8:00 - 18:00 Sab 08:00 - 12:00

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

