

ATENCION AL USUARIO

Soporte y reembolsos

Esta politica define el alcance de soporte para PARCELA_V4, las condiciones de atencion y el procedimiento de evaluacion de reembolsos.

Codigo

SOPORTE_REEMBOLSOS_PARCELA_V4

Version

1.0

Estado

VIGENTE

Fecha de publicacion

20/07/2026

Vigente desde

20/07/2026

Ultima actualizacion

20/07/2026

Version publica consultable en HTML. Tambien puede descargar la [version PDF 1.0](#) como copia historica de esta version.

Indice

1. Identificacion del proveedor
2. Objeto y alcance
3. Canales oficiales
4. Horario de atencion
5. Tiempos estimados de respuesta
6. Clasificacion de incidencias
7. Soporte incluido
8. Orientacion basica
9. Soporte no incluido
10. Capacitacion y servicios adicionales
11. Informacion requerida al cliente
12. Archivos de diagnostico
13. Soporte remoto
14. Responsabilidad sobre copias de seguridad
15. Builds y versiones soportadas
16. Compatibilidad
17. Actualizaciones
18. Licencias vencidas
19. Uso razonable del soporte
20. Conductas abusivas
21. Cierre de casos
22. Politica general de reembolsos
23. Casos evaluables
24. Casos generalmente no reembolsables
25. Consumo parcial
26. Plazo para solicitar evaluacion
27. Procedimiento de evaluacion
28. Soluciones alternativas
29. Resultado y medio de devolucion
30. Derechos legalmente aplicables
31. Relacion con otros documentos
32. Contacto

1. Identificación del proveedor

GEBIM Software es el nombre comercial de GENERACION CIVIL BIM EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA, identificada con RUC 20606770678, con actividad comercial en Huancayo, Peru.

Los canales oficiales de contacto son el correo soporte@gebimsoftware.com y el WhatsApp +51 921 773 033.

2. Objeto y alcance

Esta política explica el alcance del soporte incluido para PARCELA_V4, los canales de atención, horario, tiempos estimados, responsabilidades del cliente, soporte remoto, límites, compatibilidad, actualizaciones y reembolsos.

No reemplaza los [Terminos y condiciones](#), la [Licencia de uso](#) ni la [Política comercial](#), que regulan materias específicas.

3. Canales oficiales

Los canales oficiales de soporte son el correo soporte@gebimsoftware.com, el WhatsApp oficial +51 921 773 033 y los futuros canales publicados oficialmente por GEBIM Software.

GEBIM no garantiza atención mediante números personales no publicados, perfiles personales, comentarios en redes sociales, grupos de terceros ni llamadas no coordinadas. Las comunicaciones importantes pueden consolidarse por correo para mantener trazabilidad.

4. Horario de atención

El horario ordinario de atención es de lunes a viernes, de 9:00 a. m. a 6:00 p. m., hora de Peru, excepto feriados.

Las solicitudes recibidas fuera de horario se consideran recibidas el siguiente día hábil.

5. Tiempos estimados de respuesta

La primera respuesta estimada es de 1 a 2 días hábiles. Este plazo corresponde a la primera respuesta, no necesariamente a la solución definitiva.

La resolución depende de complejidad, reproducción, información disponible y terceros involucrados. Las incidencias críticas reciben prioridad, sin garantía de solución inmediata.

6. Clasificación de incidencias

Se consideran críticas, entre otras, una licencia vigente que no puede activarse, saldo correcto que no aparece, build oficial rechazado, operación comercial aplicada que no se refleja, PARCELA_V4 que no inicia por falla atribuible al producto, error que impide por completo registrar predios o riesgo comercial o de seguridad atribuible a GEBIM.

Incidencias vinculadas a Internet del cliente, Autodesk, Windows, hardware u otros terceros pueden requerir acciones externas fuera del control directo de GEBIM.

7. Soporte incluido

El soporte incluido puede cubrir instalación inicial, activación, actualización de licencia, cierre o recuperación de sesiones, reinstalación, verificación de build oficial, orientación básica, revisión de mensajes de error, errores reproducibles de PARCELA_V4, compatibilidad publicada, aclaración de saldo, vigencia y planes, diagnóstico mediante logs o capturas, aplicación de builds correctivos, ayuda para recopilar información técnica y revisión puntual de un archivo de prueba cuando sea necesaria.

El soporte incluido requiere licencia vigente, build oficial activo, entorno compatible y cooperación razonable del cliente.

8. Orientación básica

La orientación básica puede incluir como seleccionar un predio, como registrar un predio, como actualizar licencia, donde configurar una función, como interpretar un mensaje y el flujo general para generar plano o memoria.

La orientación básica no equivale a capacitación completa ni a acompañamiento operativo permanente.

9. Soporte no incluido

No forman parte del soporte incluido los cursos o capacitacion completa, acompanamiento durante proyectos, elaboracion o correccion de planos, revision tecnica de expedientes, dibujo en nombre del cliente, configuracion personalizada, modificacion de plantillas especiales, desarrollo de funciones, automatizaciones personalizadas, soporte general de AutoCAD o Civil 3D, instalacion o activacion de Autodesk, reparacion de Windows, mantenimiento de hardware, recuperacion de DWG danados, reparacion de Word, problemas causados por otros plugins, configuracion de redes, VPN, proxy, antivirus o firewall, falta de Internet, software no oficial, versiones no compatibles, migracion masiva de proyectos, soporte presencial, atencion fuera de horario, interpretacion legal o tecnica de proyectos y uso operativo continuo por soporte.

10. Capacitacion y servicios adicionales

GEBIM puede cotizar aparte capacitacion individual, capacitacion grupal, soporte prioritario, atencion fuera de horario, soporte presencial, personalizacion de plantillas, desarrollo de funciones, automatizacion, integracion, migracion de proyectos y revision de archivos complejos.

Esta politica no publica tarifas de servicios adicionales.

11. Informacion requerida al cliente

Para atender un caso, GEBIM puede solicitar codigo de licencia, producto y version, build, Windows, AutoCAD o Civil 3D, captura, mensaje exacto, pasos para reproducir, fecha y hora, archivo de prueba, diagnostico, nombre del equipo y referencia comercial cuando corresponda.

GEBIM no debe solicitar contraseñas personales, claves bancarias ni secretos innecesarios.

12. Archivos de diagnostico

Cuando el cliente entregue archivos de diagnostico, debe retirar datos confidenciales innecesarios antes de enviarlos. Los archivos se usan unicamente para soporte, reproduccion y verificacion del caso.

Los archivos pueden conservarse hasta 90 dias despues del cierre, salvo necesidad justificada. El cliente sigue siendo propietario de sus archivos, y GEBIM no debe publicarlos ni reutilizarlos sin autorizacion. Ver tambien la [Politica de privacidad](#).

13. Soporte remoto

El soporte remoto requiere autorización y coordinación previa. El cliente permanece responsable de su equipo, debe guardar sus archivos y cerrar información confidencial innecesaria.

GEBIM limita la revisión al diagnóstico, no debe solicitar contraseñas y puede finalizar la sesión si existe riesgo o actividad fuera de alcance.

14. Responsabilidad sobre copias de seguridad

El cliente es responsable de respaldar DWG, plantillas y documentos, especialmente antes de actualizar, reinstalar o permitir asistencia.

GEBIM no responde automáticamente por archivos previamente dañados o alterados antes de la intervención de soporte, sin perjuicio de las responsabilidades que correspondan según el caso.

15. Builds y versiones soportadas

El soporte ordinario se presta sobre builds oficiales activos de PARCELA_V4. Builds manipulados, alterados o no oficiales no reciben soporte estándar.

GEBIM puede requerir actualizar a un build oficial vigente para continuar el diagnóstico o aplicar una corrección.

16. Compatibilidad

La compatibilidad prevista para PARCELA_V4 considera Windows 10/11 x64, AutoCAD y Civil 3D 2018-2026, conexión a Internet obligatoria y Microsoft Word cuando la función dependa de Word.

El equipo debe cumplir los requisitos de Autodesk y del sistema operativo. Versiones futuras de AutoCAD, Civil 3D, Windows u otros componentes requieren validación.

17. Actualizaciones

Mientras la licencia esté vigente, pueden entregarse correcciones, ajustes de seguridad, mejoras menores y builds de mantenimiento.

Las actualizaciones mayores pueden tener nuevo precio o condiciones distintas y no se garantizan sin costo. GEBIM puede exigir una actualización por seguridad, compatibilidad crítica, retiro técnico o corrección grave.

18. Licencias vencidas

Las licencias vencidas conservan saldo congelado, pero no reciben soporte ordinario ni actualizaciones ordinarias.

Pueden recibir ayuda basica para renovar o recuperar acceso, y excepcionalmente una correccion critica de seguridad. El soporte ordinario se recupera al renovar o extender la licencia.

19. Uso razonable del soporte

El soporte cubre incidencias razonables directamente relacionadas con PARCELA_V4. No constituye asistencia sin limite, capacitacion continua ni ejecucion de trabajos del cliente.

Son ejemplos de uso razonable una incidencia bien descrita, seguimiento del mismo caso, solicitud de aclaracion puntual, reporte reproducible y envio de informacion solicitada.

20. Conductas abusivas

Puede considerarse uso abusivo del soporte enviar mensajes masivos, exigir atencion fuera de horario, repetir solicitudes sin revisar instrucciones, usar el soporte como capacitacion permanente, pedir asuntos ajenos al producto, mantener trato ofensivo, realizar amenazas, acosar, negarse a aportar informacion minima, reabrir continuamente sin nuevos datos, pedir soporte para multiples equipos no autorizados o presionar para que soporte ejecute trabajos del cliente.

Hacer preguntas no suspende una licencia. La suspension se reserva para supuestos relevantes como fraude, manipulacion, uso compartido no autorizado, amenazas graves o incumplimiento importante.

Ante abuso, GEBIM puede consolidar comunicaciones, remitir a documentacion, cerrar el caso, cotizar capacitacion, limitar temporalmente el canal, exigir comunicacion por correo, suspender la atencion ante agresion o revisar la licencia si hay indicios de uso no autorizado.

21. Cierre de casos

Un caso puede cerrarse cuando se entrego solucion, se dieron instrucciones suficientes, depende de accion del cliente, no corresponde a PARCELA_V4, falta informacion indispensable, se confirmo causa externa o el cliente no responde.

Si el cliente no responde durante 7 dias calendario, el caso puede cerrarse. Puede abrirse un caso nuevo si el problema continua.

22. Politica general de reembolsos

Las solicitudes de reembolso se evalúan caso por caso. No existe aprobación automática.

GEBIM puede intentar primero una solución técnica o comercial y revisar consumo, activación, compatibilidad y causa del problema. La evaluación no elimina el historial comercial.

23. Casos evaluables

Pueden evaluarse, sin aprobación automática, pago duplicado, cobro incorrecto, plan cobrado y no aplicado por error de GEBIM, activación definitivamente imposible por falla atribuible a GEBIM, incompatibilidad relevante no informada, plan incorrecto aplicado por error administrativo, operación duplicada por falla del sistema o imposibilidad técnica permanente que no pueda corregirse o sustituirse.

24. Casos generalmente no reembolsables

Generalmente no proceden reembolsos por consumo parcial o total, compra equivocada del cliente, cambio de opinión, no uso, vencimiento por falta de uso, falta de Internet, requisitos no cumplidos, incompatibilidad informada, software no oficial, suspensión por fraude o manipulación, problemas de AutoCAD, Windows, hardware o terceros, funciones no ofrecidas, capacitación o personalización ya prestada, negativa a seguir diagnóstico razonable o problema solucionable mediante soporte normal.

Todo caso queda sujeto a evaluación y a los derechos obligatorios aplicables.

25. Consumo parcial

Una vez consumido al menos un predio del saldo correspondiente al plan, se considera que existe uso parcial.

No cuentan como consumo iniciar sesión, actualizar licencia, validar, actualizar predio, previsualizar una operación ni realizar diagnóstico. El uso parcial generalmente impide reembolso, salvo error atribuible a GEBIM o derecho legal aplicable.

26. Plazo para solicitar evaluacion

Toda solicitud de evaluacion debe presentarse dentro de 7 dias calendario desde el pago o la activacion, lo que ocurra primero.

Presentar la solicitud dentro del plazo no garantiza aprobacion. La evaluacion requiere informacion completa y esta politica no limita derechos obligatorios aplicables.

27. Procedimiento de evaluacion

Para solicitar evaluacion, el cliente debe enviar nombre o razon social, licencia, fecha de pago, medio de pago, constancia, motivo, capturas e informacion tecnica solicitada.

El proceso puede incluir recepcion, verificacion, diagnostico, solucion propuesta, decision y devolucion si se aprueba. No se promete aprobacion ni reintegro inmediato.

28. Soluciones alternativas

GEBIM puede ofrecer correccion de licencia, plan correcto, licencia de reemplazo, restauracion de saldo, ampliacion de vigencia, correccion de operacion, build corregido o soporte especializado.

Cuando una alternativa sustituya al reembolso, debe ser aceptada por el cliente.

29. Resultado y medio de devolucion

La decision se comunicara por un canal oficial. Si se aprueba la devolucion, se coordinara el medio correspondiente y se conservara trazabilidad.

Los tiempos bancarios, administrativos o de pasarela pueden depender de terceros.

30. Derechos legalmente aplicables

Esta politica no limita los derechos obligatorios que correspondan al consumidor conforme a la legislacion aplicable.

31. Relacion con otros documentos

Para condiciones generales revise los [Terminos y condiciones](#). Para licencia de software revise la [Licencia de uso](#). Para saldo, planes y operaciones comerciales revise la [Politica comercial](#). Para tratamiento de datos revise la [Politica de privacidad](#).

La pagina de [PARCELA](#) contiene informacion general del producto.

32. Contacto

Para soporte o solicitudes de evaluacion, escriba a soporte@gebimsoftware.com o contacte por WhatsApp al +51 921 773 033.