



Preguntas Frecuentes Mesa de Ayuda Post Venta **Terminal Pacífico Sur Valparaíso**

1- ¿Qué es la Mesa de Ayuda de Postventa?

R: Es un canal centralizado para la atención de solicitudes de nota de crédito y/o devoluciones de dinero, mediante Ticket de atención.

2- ¿Qué puedo solicitar a la Mesa de Ayuda de Postventa?

R: Podrán realizar las siguientes solicitudes:

- Solicitud de nota de crédito.
- Solicitud de devolución de fondos.

3- ¿Cómo debo realizar una solicitud a la Mesa de Ayuda de Postventa?

R: Debes dirigir un correo electrónico a nuestra casilla [**postventa@tpsv.cl**](mailto:postventa@tpsv.cl), considerando lo siguiente para que se genere un Ticket de atención:

- El asunto del correo no debe contener **RV: RE: o RW:**
- Recuerda adjuntar el formulario Anexo II- Solicitud de NC y devolución 2024.
- Para devolución de fondos, adjuntar certificado de cuentas bancarias.

4- ¿Qué es el Ticket de atención?

R: Es un número de atención generado automáticamente por la Mesa de Ayuda de Postventa, con el cual podrás realizar seguimiento a tu solicitud.

5- ¿En cuánto tiempo será atendida mi solicitud?

R: Nuestros técnicos tendrán un plazo de **20 días hábiles**, para entregar el resultado del análisis de la solicitud.

6- ¿Cuál es el rol de un Técnico de la Mesa de Ayuda de Postventa?

R: Es el responsable de analizar y gestionar la solicitud realizada en el Ticket de atención. En caso de que sea necesario, el técnico puede solicitarte mayores antecedentes. Tienes un plazo de 48 horas para adjuntar la información; de lo contrario, el Ticket de atención será cerrado.

7- ¿Puedo comunicarme mediante mi Ticket de atención?

R: Si, al realizar la solicitud a la Mesa de Ayuda, recibirás un correo electrónico con la notificación de tu número de Ticket de atención. Luego, podrás comunicarte mediante “Notas”; solo debes seleccionar el botón **“Add Note”** que se encuentra en la esquina inferior derecha.

Es importante **NO** modificar el asunto del mensaje y reemplazar el texto del cuerpo del mensaje.

8- ¿Cuándo se cerrará el Ticket de atención?

R: Una vez realizado el análisis y gestionada la solicitud por parte del Técnico, este cerrará el Ticket de atención según corresponda, como sigue:

- **Solicitud de nota de crédito:** Al emitir nota de crédito y confirmar copia del documento al cliente.
- **Solicitud de devolución de fondos:** Al confirmar fecha y comprobante de pago al cliente.
- **Solicitud sin antecedentes necesarios dentro un periodo de 48 hrs.**

9- ¿Cuál es el número de contacto para realizar consultas?

R: Los números de contacto son los siguientes:

- **Solicitud de nota de crédito al 32 2275839 - 32 2275954 - 32 2275810**
- **Solicitud de devolución de fondos al 32 2275842 - 32 2275830**