



POLÍTICA DE SOPORTE

Versión 5.1 - 16/09/2026

Define el alcance del soporte, capacitación, eventos, actualizaciones oficiales del reglamento y ciclo de vida de versiones.

1. Soporte básico para licencias permanentes

Mientras la licencia continúe vigente y NEXUS ARENA mantenga operativos sus canales de asistencia, se incluyen activación, recuperación de licencia, reinstalación de la versión adquirida, cambio de PC conforme a las condiciones comerciales, consultas breves y diagnóstico inicial de incidencias atribuibles al propio programa.

2. Soporte técnico ampliado durante los primeros 12 meses

COMBAT y COMPLETE incluyen 12 meses de soporte técnico ampliado para instalación, activación, configuración razonable de NEXUS ARENA, consultas de uso y diagnóstico más profundo de incidencias del software.

3. No existe soporte 24/7

NEXUS ARENA no ofrece ni comercializa una guardia técnica permanente, soporte online las 24 horas los 7 días de la semana, respuesta inmediata garantizada, dedicación exclusiva ni asistencia en tiempo real durante eventos. El soporte se presta únicamente por los canales oficiales y según disponibilidad. Las incidencias propias del software se atenderán con una prioridad razonable dentro de esa disponibilidad.

4. Capacitación y período de prueba

El período de prueba de 7 días está pensado para conocer el funcionamiento general, realizar pruebas y capacitarse. La capacitación inicial razonable está incluida. Las consultas normales posteriores continúan dentro del soporte aplicable; jornadas extensas o capacitación completa de nuevos equipos pueden cotizarse por separado.

5. Fallas propias del software

Mientras una versión esté oficialmente soportada, una falla reproducible atribuible al propio software será diagnosticada y corregida sin cargo. Corregir un error propio no se considera una nueva función ni un servicio adicional.

6. Regresiones causadas por actualizaciones oficiales

Si una actualización, parche o modificación oficial de NEXUS ARENA introduce una falla nueva, su diagnóstico y corrección no se cobran mientras la versión afectada permanezca oficialmente soportada, incluso si ya concluyeron los 12 meses iniciales de actualizaciones.

7. Actualizaciones oficiales del reglamento

NEXUS ARENA solo implementará cambios reglamentarios que hayan sido previamente publicados, comunicados o confirmados oficialmente por World Taekwondo (WT) o por la federación u organismo competente aplicable. No se asume obligación respecto de rumores, borradores o cambios no oficiales.

8. Plazo de implementación de cambios reglamentarios

Cuando una modificación oficial afecte funciones de una versión soportada, NEXUS ARENA trabajará en su adaptación dentro de un plazo razonable según complejidad, pruebas requeridas y disponibilidad de información oficial. No se garantiza actualización inmediata ni en una fecha idéntica a la publicación del cambio.



9. Cobertura económica de actualizaciones reglamentarias

Las actualizaciones reglamentarias oficiales que NEXUS ARENA publique para la edición adquirida están incluidas sin costo adicional durante los primeros 12 meses desde la adquisición de una licencia permanente. Finalizado ese período, futuras actualizaciones o versiones mayores pueden requerir una contratación adicional.

10. Funcionamiento mientras una actualización reglamentaria está pendiente

El programa puede seguir funcionando con la configuración de la versión instalada aunque exista una modificación reglamentaria todavía no implementada. El organizador debe verificar qué reglas corresponden al evento y no asumir que una versión anterior refleja automáticamente la nueva norma.

11. Módulos y actualizaciones mayores

Cada módulo adquirido posteriormente puede tener su propio período de soporte y actualizaciones. Una actualización mayor paga que sustituya o modifique sustancialmente el núcleo del producto inicia un nuevo período de cobertura para la versión actualizada según la oferta aplicable.

12. Equipo, mandos/joystick y entorno externo

La PC, Windows, energía, redes, Internet, televisores, cables, adaptadores, drivers, dispositivos móviles, mandos/joystick y demás periféricos forman parte del entorno del usuario y deben probarse antes del evento. Su configuración, mantenimiento y reparación son responsabilidad del usuario o del proveedor correspondiente. NEXUS ARENA puede sugerir comprobaciones básicas para identificar el origen de una incidencia, pero el soporte no incluye la obligación de resolver problemas de infraestructura externa.

13. Soporte durante torneos y eventos

NEXUS ARENA no ofrece un servicio de acompañamiento, guardia o disponibilidad garantizada durante torneos. El usuario debe realizar pruebas previas y contar con operadores familiarizados con el programa. Una eventual respuesta a una consulta durante un evento dependerá exclusivamente de la disponibilidad del soporte y no constituye una prestación garantizada ni genera una obligación de asistencia futura.

14. Copias de seguridad y recuperación

Cuando la edición disponga de respaldo, exportación o recuperación, NEXUS ARENA orientará razonablemente sobre su uso. El cliente debe conservar copias seguras y verificar periódicamente que puedan recuperarse.

15. Ciclo de vida de versiones

Una versión se considera oficialmente soportada mientras NEXUS ARENA continúe brindando mantenimiento técnico para ella. Cuando sea razonablemente posible, se procurará avisar con antelación sobre el fin de soporte e informar alternativas de actualización.

16. Versiones fuera de soporte

Una licencia permanente puede seguir utilizándose en la última versión habilitada compatible con el entorno del cliente, pero una versión fuera de soporte puede dejar de recibir correcciones o adaptaciones reglamentarias.

Las disposiciones legales obligatorias aplicables al consumidor y a la protección de datos prevalecen sobre cualquier cláusula incompatible.