

# Políticas de Servicio para Equipo en Reparación

Requerimos número de teléfono de la persona que envía el reporte para tener comunicación directa y enviar informes, así como seguimiento del equipo después del servicio realizado.

Debemos identificar siempre el número de serie del equipo, es de suma importancia para el control del servicio y validez de garantía.

Al momento de entregar su equipo en su hoja de RECIBO debemos colocar siempre una breve descripción de la falla una vez levantado el reporte, el área de atención al cliente se pondrá en contacto para corroborar el número de evento asignado y dar las indicaciones pertinentes para el inicio del servicio.

Si la entrega del equipo se desea hacer de forma personal en el centro de reparación, se debe de realizar el reporte vía telefónica o whatsapp y luego hacer cita con el área de servicio con al menos un día hábil de anticipación en los horarios de atención al público, horario estipulado 11:00 am 5:00 pm de lunes a viernes.

Se hará un diagnóstico inicial a todos los equipos. El diagnóstico inicial es gratuito consta de un proceso de revisión sencillo para constatar el estatus real del equipo.

Este diagnóstico puede ser vía whatsapp, por llenado de formulario o vía telefónica para tener un preliminar y agendar cita para la entrega de su equipo en centro de servicio para reparación o mantenimiento según sea el caso.

Una vez recibido el equipo se le notificara en concreto que tipo de servicio necesita y el costo, de igual forma si se detectan otros detalles a corregir se le informará de inmediato para tener un reporte completo y se decida que trabajar en el equipo y bajo que costos. Luego entonces se procede a trabajarla y el tiempo máximo de entrega es de 5 días hábiles, se llevara comunicación vía whatsapp o llamada telefónica por medio de los números de soporte técnico.

El primer día de diagnóstico no cuenta dentro del tiempo establecido hábil de trabajo para soporte, mantenimiento o reparación en los equipos.

Solamente se reciben órdenes de servicio RECIBO firmadas por ambas partes tanto del cliente que entrega como responsable que recibe por parte de nuestro equipo de SERVICIO TÉCNICO.

En caso de realizar pagos con tarjeta notificar para llevar TERMINAL de pago o enviar link de cobro, puede realizar su pago con tarjeta débito o crédito y tendrá un costo del 3.5% por comisión pase de tarjeta el cual se sumará al costo final.

El pago final del SERVICIO se realizará contra entrega del EQUIPO una vez que se hayan validado los informes enviados del trabajo ejecutado, de igual forma en caso de requerir materiales o refacciones de uso dedicado, se solicitará un anticipo según sea el caso para cubrir la parte técnica y luego entonces ejecutar mano de obra, el resto se pagará una vez entregado el equipo.

Al momento de que el cliente reciba su equipo, se le entregara su hoja de REPORTE donde se explique que se hizo en el equipo, así como medidas para su cuidado y correcto uso.

En el caso de requerir FACTURA por su servicio, será el costo cotizado más IVA y se nos deberán proporcionar los siguientes datos: Constancia de situación fiscal, uso de CFDI, forma de pago específica y correo electrónico para emitirla.

En caso de ser necesario por temas de autorizaciones o permisos dentro de las empresas y no puedan liberar sus equipos para revisión, mantenimiento o diagnóstico, se agendará una visita a sitio para realizar dicho servicio, esto bajo agenda y tendrá un costo extra por el tema de viáticos.

En caso de no poder transportar la herramienta que se ocupa o por temas de pruebas necesarias, el equipo si deberá de pasar por un proceso de trámite para su salida y trabajarlo en centro de reparación. O darnos previa autorización para ingresar y tratar de trabajar lo mejor posible bajo las condiciones que se nos establezcan.

### Proceso de Diagnóstico

En función de la incidencia reportada en la orden de servicio RECIBO se hará una revisión y reporte de diagnóstico.

En el reporte de diagnóstico inicial se informará lo siguiente:

- El estado del equipo
- Si el equipo puede ser reparado o si ya no aplica y el por que
- Si el equipo necesita una reparación de un taller externo en cuyo caso se solicitará la autorización al CONTACTO para que el taller externo lo revise y presupueste la reparación en el entendido, que esa revisión también tiene un costo que no está incluido en el diagnóstico gratuito que nosotros aplicamos
- Se enviará al CONTACTO un presupuesto de reparación y un estimado del tiempo de entrega que depende de la carga de trabajo que se tenga en el departamento de servicio o bien del taller externo.

Para pedir informes sobre el estado de algún equipo se puede hacer únicamente de lunes a viernes entre las 15:00 y 17:00 horas vía whatsapp al 22 27 78 89 80 o al 2214210474 y vía correo si así lo prefiere [administracion@technovo.mx](mailto:administracion@technovo.mx) **indicando siempre el folio de su orden de servicio RECIBO**

- La garantía de equipos reparados es de 30 días naturales a partir de que se envía o se entrega el equipo
- Equipos que sean enviados y que estén por más de 15 días naturales en nuestro centro de servicio sin orden de RECIBO o por falta de pago de alguna reparación ya aceptada se cobrará un cargo adicional al día por los siguientes montos:
- \$150.00 M.N. más I.V.A
- Estaciones de trabajo HP y equipos de funcionamiento específico: \$250.0 M.N. más I.V.A.

## SIGUENOS EN TODAS NUESTRAS REDES



**TECH NOVO 2227788980**