PC MAC SERVICIOS Y VENTAS S.A.
NIT. 830.051.441-1

MAYO 10 DE 2021

PROTOCOLO Y PROCEDIMIENTO

TRAMITE DE GARANTÍA

Activación de garantía extendida

cumplimiento del contrato No CO1.PCCNTR.2498873 de 10 Mayo 2021.

VALIDEZ DE GARANTIÁ 10 DE MAYO 2021 AL 9 DE MAYO 2023

✓ **PASOS:**

- Pautas para solicitud de garantia :
- Tener en cuenta que siempre se trabaja con el Serial del equipo y numero de garantia.

Para gestionar las garantias, contamos con los sigueines herramientas : y pueden aceder a los siguientes canales :

Direccion: Cra 13A No 86A -84 Correo: serviciosena@pcmac.co
Plataforma de servicios: www.pcmac.co/garantiasena.com
Telefono: 315 7828266 /315 3387942 .

Como Gerente Genral de Proyecto esta Maria Consuelo Scarpetta

correo consuelo@cmac.co

Tenemos un Gerente Tecnico que es : Jaime Blanco correo jaimeblanco@pcmac.co

Gerente operativo : Lina Alvarez correo : lina.alvarez@pcmac.co

Pasos A seguir :

- Se solicita muy amablemente que en centros que hayan mas de 1 equipo el sena destine una persona para que sea ella quien solicita la garantia de los equipos.
- Entregarnos lista y datos por centro de los usuarios.

- ES URGENTE QUE ENTREGUEN USUARIO Y LA CLAVE DEL EQUIPO .

- Informar de forma clara el problema del equipo al momento de su entrega (que daño presenta, cuando se presenta, con que aplicaciones etc.).
- Crear un usuario invitado, con el fin de que el técnico opere el equipo desde el sistema operativo actual.
- Realizar copia de seguridad de la información y entregar el equipo borrado.
- Tener presente que las aplicaciones de terceros e información de usuario se pierden en el proceso de restauración o remplazo de partes.
- Anexar la información de contacto de la persona que maneja el equipo.
- Entregar el equipo sin accesorios como, carcazas, protectores de teclado entre otros.
- En caso de requerir enviar adaptadores de corriente para diagnostico u otros accesorios es necesario notificarlos al ingreso.
- Notificar sobre daños accidentales, marcas de uso, rayas o golpes.
- Le proporciona derechos específicos, para tal efecto por favor seguir el manual de protocolos de PcMac S.A y siempre tener en cuenta que para obtener el servicio de garantía. Antes de enviar su Producto al servicio de garantía, debe mantener un respaldo separado del contenido de sus medios de almacenamiento, eliminar toda información que desee proteger y desactivar todas las contraseñas de seguridad.
- Notificar desde el priner momento la falla del equipo
- Nunca destapar otratar de destapar dichas maquinas apra no violar los sellos de seguriad que se le prondran a loas equipos .
- Tomar notas claras sobre el problema que presenta el equipo.
- Realizar una inspección visual del estado físico del equipo y registrar si presenta o no daños accidentales.
- Informar al usuario final la perdida de información y aplicaciones de terceros.

CASOS DE ACIDENTALIDAD :

- Tomar fotografias inmediatas para documentar
- Entregar la maquina tal como haya quedado
- Notificar de inmediato .
- Se revisa cada caso que no haya mal uso o agresion a proposito .

Las demas normas estaraan en el documentos especitico de los terminos de garantia.segun los pliegos acordados.

Cordialmente,



PC MAC S.A
Maria Consuelo Scarpetta
Gerente General