PROTOCOLO Y PROCEDIMIENTO TRAMITE DE GARANTÍA

Contrato No. CO1_PCCNTR_3958321

Lina Alvarez
PC MAC SERVICIOS Y VENTAS S.A.

TRAMITE DE GARANTÍA SENA

Haciendo constancia para el Contrato CO1_PCCNTR_3958321 se hace la entrega de este documento donde se encuentra especificado los niveles de servicio que se tienen con el canal PC MAC.

Objetivo

Identificar y definir las responsabilidades de cada una de las partes involucradas en el presente documento, los cuales apoyan la ejecución del contrato CO1_PCCNTR_3958321celebrado entre las partes del Servicio Nacional de Aprendizaje y Pc Mac Ventas y Servicios S.A.

Partes Interesadas

SENA

El Servicio Nacional de Aprendizaje- SENA tiene como función invertir en el desarrollo social y técnico de los trabajadores colombianos, ofreciendo y ejecutando la formación profesional integral, para la incorporación y el desarrollo de las personas en actividades productivas que contribuyan al desarrollo social, económico y tecnológico del país.

Pc Mac S.A

Pc Mac S.A. es una empresa solida en el sector tecnológico colombiano, que brinda consultoría, soporte técnico especializado, capacitación, plataforma de educación dirigida a profesionales e invierte en desarrollo de software y soluciones óptimas para cubrir las necesidades de nuestros clientes contamos también con los mejores equipos y accesorios de diversas marcas.
Cuenta con experiencia en el campo de tecnología e informática por más de 23 años en el sector corporativo y educativo, por tanto, ofrecen confiabilidad en el apoyo, soporte y respaldo que requieran aliados, clientes o usuarios para el desarrollo o actualización de sus proyectos.

Precondiciones

- La validez de garantía, en repuesto está de acuerdo al vencimiento de la factura de compra hasta cumplir los 3 años de compra de los equipos y en servicio y soporte 1 año a partir de la aprobación de la póliza para dicho contrato.
- Tener en cuenta que siempre se trabaja con el Serial del equipo y numero de garantía.
- Cada centro de formación debe tener una persona del área técnica que sirva de contacto primario.
- No hacer ningún tipo de intento de apretura a los equipos ya que esto invalida la garantía extendida.

Ubicación y Medios de Contacto Pc Mac S.A.

Contamos con los laboratorios en la ciudad de Bogotá y puede ser contactado a través de los siguientes canales de comunicación:

Dirección: Cra 13A No 86A -84
Teléfono: 3182075324
Correo: lina.alvarez@pcmac.co.
Horarios: Lunes a Viernes de 8:00 am a 6:00 pm

Contamos con el personal idóneo y con las herramientas necesarias para el cumplimiento del contrato:

- Gerente General de Pc Mac Maria Consuelo Scarpeta correo: consuelo@pcmac.co
- Gerente Técnico Jaime Blanco correo: jaimeblanco@pcmac.co
- Gerente de Proyecto Lina Alvarez correo: lina.alvarez@pcmac.co

Para empezar a realizar los trámites de garantías de los equipos Apple debe seguir los siguientes pasos:

- Contactar al gerente del proyecto y enviar el serial del equipo para garantizar la validez de la garantía.

- Una vez sea validado el serial, enviar mediante correo electrónico la información solicitada por el gerente de proyecto. La información es la siguiente:
  - Enviar información detallada sobre el fallo que presenta el o los equipos. (que fallo presenta, cuando se presenta, con que aplicaciones etc.).
  - Enviar un registro fotográfico del estado físico del dispositivo y sus accesorios. (Comprimidas en formato ZIP)
  - **Tener desactivado buscar mi Mac (*Ver archivo Desactivar Buscar mi Mac)* PDF**
  - **El equipo debe llegar al centro de servicio con sistema operativo y sin información del usuario. Se recomiendo hacer backup de la información.**

- Para realizar él envió debe tener en cuenta lo siguiente:
  - Las maquinas deben venir todas en sus cajas originales, protegidas y 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.
  - Solo recoge la transportadora TCC
  - Asegurar cada maquina por valor de mínimo $ 13.900.000
  - A la dirección Cr 13a # 86 a 84 Barrio Chico Cabrera
  - Horario: lunes a Viernes de 9 a 4 pm jornada continua
  - Datos exactos de la persona que los remite
  - Enviar fotos de la guía(s) entregada por TCC
  - Enviar la información correcta a donde deben ser devueltas estas máquinas.

- Toda esta información debe ser enviada al correo electrónico lina.alvarez@pcmac.co

Casos De Accidentalidad:

- Tomar fotografías inmediatas para documentar
- Entregar la maquina tal como haya quedado
- Notificar de inmediato .
- Se revisa cada caso que no haya mal uso o agresión a propósito .
- Las demás normas estarán en el documentos específico de los términos de garantía según los pliegos acordados.

ADVERTENCIA
No hacer ningún tipo de intento de apretura a los equipos ya que esto invalida la garantía extendida.

CONTROL DEL DOCUMENTO			
VERSIÓN	**ELABORÓ**	**REVISÓ**	**APROBÓ**
1	Lina Alvarez	Lina Alvarez	Consuelo Scarpeta