SOPORTE TÉCNICO POSVENTA
BRINDADO POR SISTETRONICS S.A.S.

Durante el tiempo que los equipos ofrecidos estén en garantía, Sistetronics S.A.S. se compromete a:

- Colaborar con el trámite de las Garantías con los Fabricantes para que las mismas sean brindadas directamente a los usuarios finales de manera oportuna.
- Cumplir con los tiempos de atención y solución exigidos y pactados con el cliente de acuerdo al nivel de servicio solicitado y brindado.
- Brindar el Servicio de Soporte, Mantenimiento Preventivo y Correctivo durante el tiempo de garantía de los equipos acorde a lo requerido y pactado con el cliente.
- Atender las solicitudes de garantía y soporte a través de nuestra mesa de ayuda, para lo cual el cliente deberá enviar una solicitud de soporte a la dirección de Correo soporte@sistetronics.com.
- Brindar atención y soporte durante el tiempo de garantía ya sea telefónico y/o presencial de acuerdo a la complejidad del mismo, de requerirse Sistetronics desplazará un ingeniero y/o técnico a las instalaciones del cliente en donde se encuentren los equipos para dar solución.
- Ubicar equipos de soporte cuando se deban retirar los equipos para reparación en las instalaciones nuestras o del fabricante, lo anterior siempre y cuando sea requerido por el cliente y haya quedado estipulado dentro del convenio de Servicio contratado con Sistetronics S.A.S..
- Que el tiempo de Atención y Solución a una solicitud de Soporte y/o Garantía no sobrepasará el establecido y/o requerido por el cliente dentro del convenio de Servicio contratado con Sistetronics S.A.S.

PROCEDIMIENTOS PARA SOLICITAR SOPORTE Y/O GARANTIAS

- Durante el tiempo que los equipos estén en garantía el usuario podrá comunicarse con nosotros cuantas veces lo requiera, a través de nuestra línea de atención 6019156624, enviándonos un correo a la dirección soporte@sistetronics.com o a través de nuestra página web: https://sistetronics.freshdesk.com/support/home
- Nuestro horario de atención Básica 5x8 es de lunes a Viernes de 7:00AM a 6:00PM, también disponemos de horarios de atención extendida 7x24, siete días a la semana 24 horas al día para aquellos clientes que han adquirido con nosotros esta modalidad de Servicio.

- Para la atención de una llamada ya sea por garantía o servicio de soporte, el cliente deberá diligenciar y enviar un formato denominado solicitud de Servicio (P-F-01), al correo soporte@sistetronics.com o abrir un caso directamente en nuestra página web: https://sistetronics.freshdesk.com/support/home

- Cada vez que el usuario llame o envíe un mail o abra un caso en nuestra página web, para solicitar una garantía o servicio de soporte, se le asignará un número de llamada, el cual servirá para hacer seguimiento a su solicitud.

- El servicio será asignado a un Ingeniero y/o técnico para que realice una atención y solución inicialmente telefónica, si el servicio no se puede solucionar por este medio, se desplazará un Ingeniero y/o Técnico hasta las instalaciones del cliente para brindar atención y solución en sitio. La atención en sitio se brinda a aquellos clientes que tienen un convenio de servicio vigente y que han contratado con la compañía este tipo de Servicio.

- El tiempo de atención a las solicitudes realizadas por nuestros clientes se hará de manera inmediata a través de nuestra Mesa de Ayuda y la asignación del ingeniero y/o técnico para que atienda el caso se hará máximo dentro de las cuatro (4) horas hábiles siguientes a la llamada del cliente.

- En el caso de que se requiera retirar el equipo de las instalaciones del cliente para ser reparado, Sistetronics S.A.S. suministrara un equipo de reemplazo de las mismas características o superiores, como soporte durante el tiempo que demore la reparación y devolución del equipo, siempre y cuando este servicio este ofrecido y haya sido requerido por el cliente dentro del convenio de Servicio contratado con Sistetronics S.A.S..

- Cada vez que se brinde un servicio al usuario por soporte, garantía y/o mantenimiento, se diligenciará un tiquete de Servicio por parte del ingeniero y/o técnico en el cual se relacionará entre otras: información del cliente, actividades realizadas, estado del servicio, partes remplazadas, números de partes y seriales de equipos intervenidos y/o partes reemplazadas, satisfacción del cliente, el original debidamente firmado quedará para el cliente y la copia para el personal que atiende el servicio.

- Una vez finalice la atención de un Servicio, se le llamará al usuario por parte del Coordinador del Departamento de Ingeniería y Servicio para verificar el grado de satisfacción y el cumplimiento en los tiempos de atención y solución establecidos.

NOTA:

Los equipos comercializados por Sistetronics S.A.S. son nuevos, de marcas reconocidas a nivel mundial, con presencia en el país y gozan de garantía de fábrica.

Los datos que reposan en los Discos Duros de los equipos son propiedad del usuario y no serán manipulados por Sistetronics S.A.S., Se recomienda al usuario tener respaldo actualizado de los mismos antes de que nuestros Ingenieros y/o Técnicos hagan algún tipo de intervención en los mismos. Sistetronics S.A.S. no se hace responsable por la pérdida de datos que se pueda presentar durante una intervención a un equipo por concepto de soporte, mantenimiento y/o garantía.

La Garantía de Fábrica no incluye instalaciones, actualizaciones y/o soporte a los Sistemas Operativos y Programas instalados en los equipos, estos servicios pueden ser brindados por Sistetronics S.A.S., pero pueden tener costo adicional (Depende del servicio de soporte contratado), lo cual se informará previamente al cliente durante la intervención que se hagan a los equipos.

Dentro de la garantía no se incluye reparación, soporte y/o reemplazo por mala utilización de los equipos, manipulación indebida, daños producidos por descargas eléctricas, atentados, derramamiento de líquidos, incendios, terremoto y en general daños ocasionados por circunstancias ajenas al usuario como fenómenos naturales.

ESTE DOCUMENTO ES INFORMATIVO, GENERAL, LOS COMPROMISOS Y OBLIGACIONES AQUÍ ESTABLECIDOS SERAN AJUSTADOS DE ACUERDO AL NIVEL DE SERVICIO Y SOPORTE REQUERIDO Y CONTRATADO POR EL CLIENTE O DE ACUERDO CON AQUELLOS REQUERIMIENTOS IMPLICITOS EN PLIEGOS DE CONDICIONES Y SUS FICHAS TECNICAS PARA ACTIVIDADES DE SOPORTE, GARANTÍAS Y MANTENIMIENTOS