

				
	<h2>Políticas</h2>		Código MO-RH-03	Revisión 1
	<h1>Manual de Políticas Generales</h1>		Fecha de emisión 06-03-2022	

3.3.- Tramite de Garantías

Las garantías dependen directamente del fabricante y aunque la empresa facilita este proceso a los clientes, no puede intervenir en el veredicto de la marca (HP, DELL, etc.). Una garantía se realiza cuando hay falla por defecto de fábrica mientras el cliente hace uso de este equipo. La mayoría de los equipos distribuidos por Impeweb cuenta con una garantía genuina otorgada desde la producción del material T.I., sin embargo, hay piezas específicas que no cuentan con uno. Por lo general, lo que distingue la propiedad de darse o no una garantía es el valor de la mercancía y su tipología. Es importante aclarar que la marca da automáticamente la garantía por un periodo limitado (por lo general uno o dos años).

Además, el cliente tiene siempre la opción de comprar una extensión de garantía (un carepack) que permite que el equipo esté protegido y sea respaldado por la marca cuando sufre algún daño. Cada fabricante estipula términos y condiciones.

La empresa gestiona el proceso para facilitarle la solicitud al cliente mediante el departamento de soporte técnico y esto quiere decir que se levanta una orden foliada de servicio de mesa de ayuda (Anexo 20), dicha solicitud podría realizarse a través del equipo de logística o directamente del departamento de soporte técnico, pues son estas áreas quienes hacen recolecta del equipo. Se levantará mediante el formato de trámite de garantías dejando este mismo en poder del cliente como acuse de recibido del equipo, y resguardando una copia firmada del formato para gestión interna de la empresa.

Una vez ingresado el equipo a la compañía, deberá ser reportado a través de la bitácora de garantías que se encuentra ubicada en el Departamento de Soporte (Anexo 21), para registrar qué área y qué colaborador la está ingresando.

El área de mesa de ayuda enviará vía correo electrónico al ejecutivo de cuenta la orden de servicio, se deberá evaluar que dicho servicio genera un costo automático debido a que el equipo es recolectado por ruta, evaluado por soporte y la entrega de la garantía es realizada por ruta, personal de soporte o bien enviado por paquetería pagada, el ejecutivo de cuenta deberá consultar con gerencia si el costo total del servicio será cubierto por la empresa; dividido entre el cliente y el ejecutivo de cuenta o la empresa; o cubierto totalmente por el cliente, dicha resolución será notificada vía correo y bajo visto bueno de gerencia a soporte. Soporte enviará un correo al cliente adjuntando la hoja de servicio, ésta incluirá el precio del trámite y deberá ser confirmada por dicho cliente para proceder formalmente con la solicitud de garantía con el fabricante directo.

Elaborado por	Para
Departamento de Recursos Humanos	IMPEWEB Soluciones S.A. DE C.V.

© Documento Propiedad de Impeweb Soluciones S.A. de C.V.

Prohibida de reproducción total o parcial.

	<h2>Políticas</h2>		
	<h1>Manual de Políticas Generales</h1>		Código MO-RH-03
			Revisión 1
		Fecha de emisión 06-03-2022	

Una vez que el cliente acepte, se gestionará el trámite de la garantía con el fabricante y una vez brindada la resolución del fabricante se notificará al cliente vía correo especificando que los repartidores que entregan no realizan prueba del equipo reparado, en caso de que el cliente solicite una, entonces el equipo de soporte programará la visita y dará conclusión de la solicitud, entregando directamente el producto, registrando en la bitácora las fechas en las que se cumple el proceso (cuando se mande en ruta al cliente se sigue el mismo proceso).

Elaborado por	Para
Departamento de Recursos Humanos	IMPEWEB Soluciones S.A. DE C.V.