Procedimiento de recepción, reparación y entrega de máquinas de servicio técnico

1. Todos los clientes deben traer sus máquinas, equipos, antorchas y/o accesorios a la tienda principal en Zamora 139 para consultar o dejar los equipos mencionados directamente con personal de servicio técnico.
2. Las personas autorizadas para la recepción de máquinas, equipos, antorchas y/o accesorios para reparación o garantías, son Luis Chipana y Yaneth Hallasi, ellos deben informar al cliente el tiempo en que se le entregará el diagnóstico y/o reparación **(horas, días, semanas, etc.**), esto dependerá de la carga de trabajo en taller (es necesario tener su Gantt actualizado).
3. El personal de servicio técnico debe informar al cliente qué, si después del diagnóstico o revisión él no aceptara realizar la reparación, se le cobrará el servicio de diagnóstico y revisión por el monto establecido por el responsable de servicio técnico y aprobado por gerencia (datos deben estar establecidos en una tabla que manejará Yaneth Hallasi).
4. Cuando el cliente acepta dejar la máquina, equipo, antorcha y/o accesorio, esta será registrada en una guía de ingreso interna con los datos del cliente donde debe consignar ruc, nombre de contacto, teléfono, días de entrega de diagnóstico o cotización etc., además de registrar los accesorios que están dejando, porta electrodo, grapa tierra, antorcha, etc., así mismo las supuestas fallas que indica el cliente (ejemplo: no regula amperaje, se apagó completamente, no enciende etc.), y por último en qué condiciones se encuentra la máquina y sus accesorios al momento de la recepción (por ejemplo: máquina golpeada, carcaza rota, perillas rotas, cables deteriorados, falta de accesorios, etc.), ambas partes deberán firmar el documento (el receptor y el cliente).
5. La máquina, equipo, antorcha y/o accesorio ingresa al taller y sigue el conducto regular de atención por orden de llegada, salvo gerencia autorice la prioridad de esta, previa coordinación con el responsable de servicio técnico.
6. Una vez revisada y diagnosticada la máquina, equipo antorcha o accesorio el personal de servicio técnico deberá llenar en la guía de ingreso las causas de las fallas y los repuestos para poder proceder con la reparación (guía debe ser de Ortega Alloy).
7. En el mismo formato también deberá colocarse el presupuesto del monto total a pagar por el cliente (mano de obra y repuestos, usar el maestro de artículos que tienen los precios establecidos).
8. Con el presupuesto establecido, se realizará una cotización al cliente a través del programa IRIDIUM (utilizar el CRM) se le comunica telefónicamente al cliente los motivos por los que ocurrieron las fallas luego se envía por email o WhatsApp según sea el caso.
9. Si el cliente no acepta la cotización debe pagar por el servicio de revisión y diagnóstico. Este monto lo aprobará gerencia en coordinación con el responsable de servicio técnico.
10. Una vez que la máquina, equipo, antorcha y/o accesorio ya esté reparado, se informa al cliente vía email, WhatsApp o telefónica para que recoja sus activos (en los horarios establecidos), informándole que es requisito indispensable traer la guía con la que dejaron la máquina, equipo, antorcha y/o accesorio, caso contrario no podrá ser entregada (salvo autorización del responsable de servicio técnico o gerencia), cuando el cliente se acerque a recoger su máquina será atendido por Luis Chipana o Yaneth Hallasi.
11. El cliente tiene un plazo máximo de 15 días calendario para cancelar y recoger su máquina, equipo u otro accesorio reparado, después que haya sido informado.

12. Para la cancelación por el servicio realizado:
    I. Puede abonar en efectivo hasta un monto de 1,500 soles, superado ese monto debe hacerse a través del sistema bancario, es de única responsabilidad del que realiza la cobranza evitar con las revisiones correspondientes que ingresen billetes o monedas falsas.
    II. Puede cancelar con tarjeta de crédito o débito, el responsable realizara el cobro a través de cualquier POS disponible, generando 2 comprobantes (1 para el cliente y otro para el encargado de la caja).
    III. Puede realizar depósito o transferencia y debe enviar el comprobante por un medio digital (correo o WhatsApp) donde figure la entidad bancaria, monto, fecha en la que se realizó el movimiento y número de operación.
    IV. Los depósitos o transferencias deben ser confirmadas por Angie Quiquia.
13. Una vez confirmado el pago (efectivo, POS, depósito o transferencia), se procederá a realizar la facturación.
14. Después de la facturación el cliente ingresará al taller para indicarle los trabajos realizados y hacer la demostración de la operatividad de la máquina, equipo u otro accesorio.

NOTA:

- El horario para la recepción de máquinas, equipos, antorchas o accesorios para reparación será de lunes a viernes de 09:00 a 12:00 am y de 2:30 a 5:00 pm.
- El horario de entrega de máquinas, equipos, antorchas o accesorios reparados será de lunes a viernes de 09:00 a 12:00 am y de 2:30 a 5:00 pm.
- La garantía de las reparaciones de máquinas, equipos u otro accesorio de nuestra marca es de 3 meses.
- La garantía para las máquinas, equipos u otro accesorio de otras marcas no se otorga garantía.