

**PLANILLA DE GESTION DE INCIDENCIAS**

FECHA: \_\_\_\_\_

**INFORMACION DEL CLIENTE**

**RAZON SOCIAL** \_\_\_\_\_

RIF	<input type="text"/>	SERIAL	<input type="text"/>	MODELO	<input type="text"/>
BANCO	<input type="text"/>	TELEFONO	<input type="text"/>	EMAIL	<input type="text"/>

**ACCESORIOS** \_\_\_\_\_

**FALLA REPORTADA POR EL CLIENTE:** \_\_\_\_\_

**PLAN DE SERVICIO:** VX1 \_\_\_\_\_ VX2 \_\_\_\_\_ VX3 \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
**FIRMA DEL CLIENTE**

**SOLO PARA SER LLENADO POR PERSONAL TECNICO**

**FALLA/DETALLES FÍSICOS:** \_\_\_\_\_

-Marcar zona afectada como referencia.

**ACCESORIOS:** \_\_\_\_\_

1



## POLITICAS DE SERVICIO TÉCNICO

- El servicio técnico es un servicio exclusivo para uso de los clientes de Vepagos, por lo tanto, no está permitido realizar revisión, reparación o mantenimiento a equipos que no hayan sido adquiridos a través de Vepagos.
- Para qué Servicio técnico reciba el POS, es necesario presentar la Planilla de Gestión de incidencias debidamente completada y firmada.
- El equipo entrará en taller 48 horas después de haber sido recibido en la sede principal, en esas 48 horas se definirá si es Servicio Técnico de primer nivel o si debe ir al taller del proveedor. Vepagos tendrá un tiempo máximo de 20 días hábiles para entregar el equipo reparado. Este tiempo inicia una vez el mismo entre al taller.
- La cobranza del plan adquirido seguirá activa por 20 días hábiles, del equipo no salir antes de los 20 días hábiles se le suspende su plan adquirido hasta hallar una solución.
- En caso de que el Plan de servicio seleccionado por el cliente no cubra los costos de reparación o sustitución, se solicitará la aprobación de la misma y se indicara el monto para que se pagado. De no autorizar la reparación, el equipo no ingresará a taller.
- El diagnóstico del equipo será emitido únicamente por el proveedor de servicio técnico.
- Es posible que la falla reportada por el cliente sea diferente a la indicada por el proveedor de Servicio Técnico. El proveedor realizará la reparación o sustitución de las piezas dañadas, aun cuando el diagnostico sea diferente al reportado por el cliente, esto con la finalidad de entregar el equipo operativo y evitar que en poco tiempo regrese al taller. El cliente se compromete a pagar el costo de la reparación. (Solo aplica con el plan de Servicio VX1).
- El equipo no será entregado al cliente hasta que el cliente no se encuentre solvente con los costos de plan mensual y reparación.
- Después de 45 días continuos del equipo estar reparado, el cliente estar notificado y no haya retirado el dispositivo de las oficinas, se procederá a la desconexión del mismo y pasará a propiedad de Vepagos.
- La empresa VEPAGOS no corre con costes de envíos, los mismos deberán ser cancelados por el cliente.
- En caso de solicitud de cambio de Sim Card el cliente debe cancelar el costo del mismo, se retirará el Sim Card anterior y se asignará uno nuevo.
- LOS EQUIPOS DEBEN VENIR SIN NINGUN TIPO DE ACCESORIO, YA QUE DE EXTRAVIARSE LA EMPRESA NO SE HARA RESPONSIBLE POR NINGUN GASTO.
- De enviar el equipo por DOMESA o MRW deberá proporcionar el número de guía al área de atención al cliente, para realizar el debido seguimiento desde el lugar de envío hasta nuestras oficinas. Todo con el fin de brindar la mejor atención y eficiencia a nuestros clientes.
- En el contrato podrán conseguir más información sobre nuestro Servicio Técnico.

---

FIRMA DEL CLIENTE

