

De acuerdo a lo solicitado en reunión de fecha 05/03/2025, me permito ampliar la información contenida en el requerimiento: INCLUSIÓN DE LAS GESTIONES DE SUSTITUCIÓN Y PRÉSTAMOS DE EQUIPOS Y A SU VEZ, CAMBIO DE RAZÓN SOCIAL, MIGRACIÓN Y DESAFILIACIÓN.:

#### **Préstamos de equipo:**

Es un servicio ofrecido por la empresa que consiste en proporcionar temporalmente a sus clientes un equipo en caso de que el equipo principal presente alguna avería. El objetivo principal es garantizar que el cliente pueda mantener su operatividad y la trazabilidad en su punto de venta, mientras se realiza la reparación o mantenimiento del equipo principal.

#### **Requisitos:**

- Debe existir un registro de ticket creado por falla con el equipo punto de venta en estatus equipo enviado a taller.
- El cliente debe estar solvente con el pago de su servicio post venta.
- Disponibilidad de inventario para préstamo.
- Pago del anticipo de la reparación del punto de venta (monto mínimo de 30 USD).

#### **Inventario:**

Los equipos destinados para este servicio es un stock ya existente de equipos usados, los cuales pueden ser suministrados al área de sistema para su categorización. Sin embargo, en caso de no existir equipos usados se ha manejado vía excepción equipos nuevos del mismo inventario Intelipunto.

Dentro de la categorización lo ideal es poder visualizar la disponibilidad de equipos y la oficina. Así mismo, vía excepción se han autorizado la sustitución de equipos en calidad préstamo, donde el equipo del cliente se ingresa en el inventario como el parte del stock.

#### **Niveles de servicio:**

El nivel de servicio de un equipo en préstamo incluye un lapso de 30 días para reparaciones. En el caso de que este lapso se exceda por fallas atribuibles a la empresa, se extenderá el plazo para garantizar la continuidad del servicio. Sin embargo, si la demora se debe al incumplimiento en el pago de la reparación por parte del cliente, el equipo prestado será desvinculado.

Es por ello, que las áreas involucradas en el proceso deben realizar su proceso de forma expedita para poder dar cumplimiento al lapso definido.

#### **Alertas**

- Al momento de registrarse una solicitud.
- Diariamente hasta cerrarse la solicitud.
- Luego de aprobarse el préstamo, a los 20 días.
- 30 días
- Y a partir de allí cada 15 días si se extiende el plazo.

#### Razones de rechazo para Préstamos de Equipo:

- Morosidad con el servicio post venta
- El equipo debe estar en servicio post venta en el estatus equipo enviado a taller.

Es importante indicar que en caso de no existir inventario disponible se coloca en Pendiente por Asignar Serial hasta existir disponibilidad de un equipo.

#### Autorizaciones

El área responsable de autorizar o negar estas solicitudes es el área de Finanzas (Gerente y Especialista). Los casos que no cumplan con los parámetros definidos (Requisitos) podrán ser elevados para su reconsideración a la Dirección de Finanzas, Dirección General y/o Presidencia.

En caso de ser aprobado pasará al Estatus Préstamo Aprobado

#### Sustitución de Equipo:

La sustitución de punto de ventas es un servicio ofrecido por la empresa que consiste en proporcionar a sus clientes un equipo alternativo como reemplazo definitivo en caso de que el equipo principal presente una avería por fallas de fábrica durante los primeros 30 días continuos tras su instalación. Además, si durante el segundo o sexto mes el equipo presenta alguna falla, el cliente podrá enviarlo al taller sin costo alguno. En estos casos, se considerará un reemplazo siempre que se determine que la falla es irreparable y está cubierta por la garantía de fábrica.

#### Requisitos:

- Debe existir un registro de ticket creado por falla con el equipo punto de venta.
- Debe cumplir con los lapsos establecidos: 30 días desde su instalación para sustitución inmediata y para los casos irreparables hasta los 180 días.
- El cliente debe estar solvente con el pago de su servicio post venta (sólo para casos Irreparables en lapso de garantía).
- Disponibilidad de inventario para sustitución.

Este módulo se alimenta del módulo de servicio post venta con el estatus cerrado por sustitución.

#### Inventario:

- Sustitución Inmediata: para este servicio se utilizará el stock del Inventario Intelipunto-POS nuevos.
- Garantía (Equipos Irreparables): para los equipos en esta condición que estén dentro del lapso 31 y 180 días desde su instalación se podrán asignar del stock Intelipunto- POS usados siempre que los mismos están aptos o usar stock del Inventario Intelipunto- POS nuevos de acuerdo a la evaluación del caso y/o disponibilidad del inventario.

### Niveles de servicio:

El nivel de servicio de un proceso de sustitución de equipo no debe exceder un máximo de XX días.

A continuación, los tiempos establecidos por cada área involucrada en el proceso:

- La solicitud nace desde el módulo de Servicio Postventa con el estatus cerrado por sustitución.
- Facturación: la aprobación o rechazo debe ser registrada en un lapso máximo de 24 horas pasando al estatus Sustitución Aprobada, Negada o Pendiente por asignar serial. En caso de ser aprobada, se debe asignar el serial y pasa al área de BackOffice.
- BackOffice: XXXXX

### Alertas

- Facturación: luego de cerrarse el ticket con el estatus cerrado por sustitución.
- Diariamente hasta cerrarse la solicitud.

### Razones de rechazo para Sustitución:

- Morosidad con el servicio post venta
- El equipo debe estar en el servicio post venta en el estatus equipo enviado a taller.

Es importante indicar que en caso de no existir inventario disponible se coloca en proceso hasta existir disponibilidad de un equipo.

Estos parámetros serán aplicados desde el módulo de Servicio Post Venta.

### **Autorizaciones**

El área responsable de autorizar o negar estas solicitudes es el área de Finanzas (Gerente y Especialista). Los casos que no cumplan con los parámetros definidos (Requisitos) podrán ser elevados para su reconsideración a la Dirección de Finanzas, Dirección General y/o Presidencia.