



¿CÓMO RECLAMO MI GARANTÍA?

Protocolo de reclamo de fallas en equipos Kuaa con
garantía vigente a nivel nacional

Descripción breve

Este documento fue elaborado en base a la garantía otorgada al municipio por parte de Quipus.

Departamento de Comercial - Logística
Empresa Pública Quipus
Versión 1.0

¿Cómo reclamo mi garantía?

- PASO 1.** Contactarse con Call-Center a la línea gratuita 800-107787.
- PASO 2.** Deberá brindar el número de serie del/los equipo(s) afectado(s).
- PASO 3.** Call-Center le realizará preguntas necesarias sobre el uso y manejo del equipo y le brindará alternativas básicas de solución al problema.
- PASO 4.** En caso de no resolver el problema en el equipo por medio de esta vía, Call-Center le brindará un número de Asistencia Técnica para que pueda entregar o remitir su equipo al Centro de Servicio Técnico que le sea indicado.
- El costo del envío del equipo debe cubrirlo el propietario del equipo.
- PASO 5.** Podrá dar seguimiento en cualquier momento mediante el Número de Asistencia Técnica que le ha sido asignado.
- Recibirá una respuesta sobre su equipo en el transcurso de 72 horas aproximadamente.

En caso de que su equipo no se encuentre cubierto por la garantía se realizará el diagnóstico y se le comunicará el costo de la reparación si es aceptada por el cliente esta se realizará y deberá recoger el equipo en el lugar que le sea señalado.