

## Procedimiento para aplicación de garantía de accesorios

- 1. Este procedimiento solo aplica para los accesorios donados por UNETE, en el caso de ser equipos proporcionados por la Secretaria de Educación de su Estado, favor de comunicarse a la Coordinación de Educación a Distancia de su Entidad.
- 2. Antes de realizar cualquier procedimiento es necesario que el responsable del aula de medios tome en consideración los siguientes aspectos:
  - a) Si el equipo donde se aplicará garantía contiene información importante, será necesario realizar un respaldo de la misma antes de proceder la garantía, ya que en el centro de servicio en muchas ocasiones reinstalan la información original de fábrica y no realizan ningún respaldo de la información contenida en el equipo.
- 3. Después hay que obtener la hoja de garantía del equipo, ya sea este, regulador, switch y multifuncional; esta hoja la encontrara en la caja de manuales que se entrega al responsable del aula al momento de la instalación.
- 4. Con la hoja de garantía del equipo, buscar el número de teléfono y la dirección indicada como soporte y servicio a clientes, más cercano a su localidad (ya que en algunos casos en la hoja de garantía están indicados los teléfonos y direcciones de los diferentes estados), en el caso de no contar con información referente a su localidad y de solo aparecer teléfonos de la ciudad de México, realizar la llamada y pedir la información necesaria para llevar a garantía el equipo, en su localidad o localidad más cercana.
- 5. Es importante señalar que al proceder a garantía de un equipo hay que llevar por escrito la siguiente información:
  - a) Acta de recepción entrega de equipos.
  - b) Breve descripción de las condiciones bajo las que se dio el problema.
- 6. La garantía de los accesorios es de 12 meses a partir de la fecha de entrega de los mismos, y solo en caso de que el fabricante indique algún otro tiempo, este podría reducirse o ampliarse.
- 7. La garantía no cubre daños o desperfectos provocados por mal uso.
- 8. Para resolver dudas o consultas favor de comunicarse a los teléfonos de atención a clientes de los diferentes fabricantes citados a continuación:

Provedor para hacer valida la Garantia	Telefono	Producto	Años de garantia
INDUSTRIAS SOLA BASIC	01-800-727-9737	Regulador Sola Basic slim microvolt 1300 va	1 AÑO
TP-Link	01-800-700-1200	Router inalambrico TP-Link 150 mbps Switch tl-sf 1024d TP-Link	1 AÑO
COMPUTING AND PRINTING-MEXICO S DE R.L DE C.V.	01 (55) 5258-9922 01-800-4746-8368	Multifuncional HP OFFICEJET PRO-6970	1 AÑO
HP	01 (55) 5258-9922 01-800-4746-8368	All in One	3 AÑOS





# Procedimiento de Garantía para "Multifuncional y equipos de escritorio All in One"

Hewlett-Packard México, S. de R.L. de C.V., declara bajo protesta de decir verdad su procedimiento para asistencia telefónica y recepción de reportes para atención de fallas:

En caso de necesitar asistencia por presentar alguna falla en los equipos (atención telefónica de lunes a domingo de 8.00 a 22.00 hrs.), el procedimiento a seguir es el siguiente:

Llamar al centro de Asistencia Telefónica de HP

En el D.F. y zona Metropolitana 5258-9922 o En todo México 01-800-HP INVENT (01-800-474-68368)

Tener a la mano el número de serie y el equipo que presenta la falla

Seguir el menú de opciones para ser contactado por un agente del Centro de Atención HP especializado en el producto quien le solicitara los datos del equipo:

- a) Modelo y número de serie del equipo
- b) Responsable del equipo o contacto local o Ubicación del equipo.
- c) Número telefónico de quien reporta.
- d) Descripción de la falla que presenta el equipo.

Seguir el check list técnico junto con el agente de Centro de Atención HP

Al término de tomar los datos del equipo y de levantar el reporte de servicio, el agente de Centro de Atención Telefónica le dará el número de reporte con el cual HP dará seguimiento a este requerimiento.

HP México pone también a disposición de sus cliente su página de Internet www.hp.com/go/bsc o directamente en http://welcome.hp.com/country/mx/es/contact\_us.html



# **APLICACIÓN DE GARANTÍA** EN EQUIPOS <u>DE ESCRITORIO HP</u>



#### Este procedimiento solo aplica para los equipos donados por UNETE.

- Antes de realizar cualquier procedimiento es necesario que el Director, Responsable del Aula de Medios, Profesor o Facilitador tome en consideración los siguientes aspectos:
  - Si el equipo donde se aplicará garantía contiene información importante, será necesario realizar un respaldo de la misma antes de proceder, ya que en el centro de servicio en muchas ocasiones reinstalan la información original de fábrica y no realizan ningún respaldo de la información contenida en el equipo.
  - ➤ Revisar que en la unidad de CD no contengan disco alguno.
- La garantía no cubre daños o desperfectos provocados por mal uso del equipo, problemas con el voltaje en la instalación eléctrica o condiciones naturales como son: caída de un rayo, inundaciones o deslaves.
- Anotar el número de serie del equipo que se reporta para realizar la garantía, este se encuentra en la parte trasera del equipo. (ver ejemplo)



- Con la finalidad de poder atenderle de forma correcta y oportuna, al momento de realizar la llamada deberá estar frente al equipo ya que el agente de asistencia técnica HP realizara una serie de pruebas a distancia para hacer un diagnóstico.
- El único punto de contacto para asistencia y soporte sobre productos HP es el **Centro de Soluciones HP** a los teléfonos:

En Distrito Federal: 5258.9922

En todo México: 01800 474 68368

- ➤ Con la "Opción 2"
- ➤ Decir en voz "Computadora de Escritorio"
- Decir en voz "Ninguna de esas opciones" y confirmar en voz "SI" para que nos atienda un ejecutivo de soporte técnico de HP

El horario de atención telefónica es de lunes a domingo de 8:00 a 22:00 hrs.

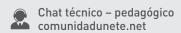
El asistente pedirá datos generales de la escuela así como de la persona que está haciendo valida la garantía del equipo.

Después de diagnosticar el equipo, conocer la causa del problema y la solución, el agente de asistencia técnica HP levantara un ticket para dar seguimiento al caso. Es importante pedir y anotar el número de ticket para resolver posibles dudas y el periodo de respuesta de HP para la reparación del equipo de cómputo.









### Contacto

Comunícate con el equipo de mesa de ayuda de UNETE, para resolver cualquier duda sobre el proceso de garantías.



email: soporte@unete.org



01 800 087 86383



WhatsApp 55 2728 0772



Chat técnico – pedagógico www.comunidadunete.net

