



## Protocolo de Reporte de Falla Técnica Clientes Medicine Laser

Si su equipo médico presenta problemas, usted debe seguir los siguientes pasos:

- 1 Documentar la falla, problema y/o error lo más detalladamente posible, adjuntando fotos y/o videos de lo sucedido.
- 2 Contactarse con Servicio Técnico mediante e-mail a [servicio@medicinelaser.com](mailto:servicio@medicinelaser.com) detallando lo siguiente:
  - Marca y Nombre del Equipo.
  - Número de Serie.
  - Fecha de instalación del equipo.
  - Indicar si el equipo está con garantía.
  - Descripción del problema y fecha del suceso.
  - Enviar adjunto foto y/o video del problema.
  - Número de Serie de la pieza de mano y cantidad de disparos.
  - Nombre de la persona a quien le ocurrió la falla.
  - Solicitud del cliente a Servicio Técnico.
  - Indicar si el equipo está sujeto a contrato y fecha de inicio de contrato de Mantenimiento.
- 3 Realizar llamado telefónico a Servicio Técnico indicando que ya se ha enviado el correo electrónico correspondiente detallando la falla, problema y/o error.
- 4 Servicio Técnico analizará su requerimiento y se contactará mediante e-mail para dar solución al problema.
- 5 De ser necesario Servicio Técnico programará una visita, en los plazos indicados en el contrato, para evaluar el equipo, indicando fecha, hora y tiempo de trabajo aproximado.
- 6 En caso de que el Cliente no cuente con Contrato de Mantenimiento se le enviará Presupuesto de Visita Técnica, el cual, una vez de ser aceptado, se efectuará visita según disponibilidad de Servicio Técnico.
- 7 Se informará al cliente sobre los costos de reparación mediante presupuesto. El cliente deberá enviar una orden de compra y confirmación por escrito aceptando el presupuesto para iniciar la reparación; o documentación requerida por Servicio Técnico.
- 8 Finalizada la reparación, se realizarán las pruebas de funcionamiento del equipo solicitando al operador recibir el trabajo en conformidad.
- 9 Se realizará entrega de reporte técnico una vez terminada la reparación.
- 10 Recibirá un llamado de **Medicinelaser** para asegurar la completa satisfacción y el correcto funcionamiento del equipo reparado.

Su Team Medicinelaser