

POLITICAS DE SERVICIO

Políticas de servicio técnico y garantías de nuestra compañía.

1. La información de Equipos es TOTALMENTE CONFIDENCIAL.
2. La atención y servicio al cliente, serán acciones de alta prioridad y de carácter estratégico. La Administración deberá asegurarse de que la organización esté orientada a servir con efectividad al cliente sea este interno o externo. Utilizando de amabilidad y cordialidad.
3. Todo equipo que entre a nuestro laboratorio que no sea garantía, el cliente deberá pagar un costo mínimo de revisión y diagnóstico del Equipo, así este sea reparado o no de acuerdo al resultado de dicha revisión o diagnóstico. El costo mínimo de dicha labor estará sujeto a las tarifas vigentes al momento de realizar dicha actividad.
4. Cuando el equipo requiere de un repuesto y este es adquirido en Fixmyapples, es obligatorio, que sea instalado por Fixmyapples, sin cobro adicional de la instalación ni el diagnóstico. (Las políticas de APPLE sobre garantías, no cubren este tipo de servicio.)
5. Le informamos a los usuarios, que para diagnosticar algunos equipos se deben retirar las bandas o cintas de seguridad, el cliente acepta y libera de cualquier responsabilidad a Fixmyapples y/o sus expertos por acceder a un equipo mediante el levantamiento de sellos de garantía que ocasionen para el cliente la pérdida de ella. Al suscribir este documento el cliente manifiesta aceptar el levantamiento dichos Sellos bajo la absoluta responsabilidad del cliente y con de la eventual pérdida de garantía objeto dichos sellos.
6. El cliente libera de cualquier responsabilidad a Fixmyapples y/o sus expertos, por fallas posteriores en y/o sus componentes distintos a aquellos que han sido objeto de diagnóstico, revisión y/o reparación en prestación del servicio. Así mismo el cliente libera de cualquier responsabilidad a Fixmyapples y/o sus expertos, por fallas posteriores o fallas degenerativas los equipos y/o componentes que hayan sufrido daños incidentales, contacto con liquidación y/o manipulación indebida por parte del usuario. Parágrafo: El cliente libera especialmente de responsabilidad a Fixmyapples y/o sus expertos por cualquier daño derivado de la simple manipulación de aparatos tipo iPod o iPhone, los cuales, por sus características especiales de fabricación hacen de estos aparatos sensibles a la manipulación de sus piezas y Componentes.
7. Es responsabilidad del cliente hacer copias de seguridad de la información que repose sus equipos y/o cualesquiera sistemas de almacenamiento de digital previo a la entrega del equipo a Fixmyapples, no se responsabiliza por cualquier pérdida, daño y/o alteración de información almacenada en dispositivos electrónicos bien sean computadores y/o cualesquiera otros Sistemas de almacenamiento de digital o en los equipos del cliente.

8. Una vez Fixmyapples, haya informado sobre la finalización del proceso de reparación o diagnóstico del equipo al cliente, este tiene hasta (90) días comunes para recoger su equipo, contados a partir de la notificación de finalización del servicio. Transcurrido dicho lapso sin que el cliente haya recogido su equipo se le informa que sus equipos serán donados en reciclaje tecnológico y el usuario, bajo este documento ésta autorizando el reciclaje de su máquina, sin pedir posteriormente ningún beneficio o poder entablar algún requerimiento.

De lo contrario Fixmyapples podrá cobrar un costo de bodegaje según tarifa vigente.

9. PARTES Y REPUESTOS: LOS COSTOS DE TODAS LAS PARTES Y LOS REPUESTOS SON DEJANDO LA PARTE AFECTADA (DAÑADA) AL RECICLAJE ELECTRONICO DE FIXMYAPPLES, SI USTED QUIERE QUEDARSE CON ESA PARTE DAÑADA, EL COSTO DEL RESPUESTO AUMENTA, ADEMÁS DEBE INFORMAR SOBRE ESTA DECISIÓN ANTES DE INICIAR EL PROCESO.

Políticas de servicio técnico y garantías Fixmyapples

1. La garantía de productos Fixmyapples aplica solamente para defectos de fabricación del hardware. Generados por defectos de fabrica
2. Dentro del proceso de reparación o diagnóstico, cualquier equipo electrónico puede presentar fallas adicionales; que no fueron evidenciadas o declaradas por el usuario al ingreso, Fixmyapples ni APPLE pueden cubrir la reparación de esas fallas.
3. Fixmyapples, tiene facultad de exigir la factura de compra o cualquier otro documento del servicio del equipo para dar la garantía.

¿Qué invalida la garantía de los productos Fixmyapples?

- **Derrame de líquidos.** Los equipos Apple tienen sensores que detectan la presencia de líquidos en el interior, esto inhabilita de inmediato la garantía.
- **Golpes.** Los técnicos deben evaluar las condiciones físicas del producto y ante cualquier golpe o imperfecto no podrán proceder a tramitar la garantía.
- **Manipulación no autorizada.** Al detectarse que el equipo fue manipulado o reparado por alguno técnico no certificado, no se podrá proceder con la reparación bajo garantía del producto

NOTA: Se les informa a los clientes que sus datos personales nombres, números de contacto. pueden proporcionarse a Apple o usarse para su revisión.