

Celupal

DISTRIBUIDOR LIDER EN PLOTTERS E INSUMOS

(55) 5782-3903
01-800-000-TCHS
(8247)(55) 5782-3942
01-800-000-TECS
(8327)(55) 2625-2990
01-800-000-CELU
(2358)

soporte@celupal.com

13430

REPORTE DE SERVICIO

Razón Social: <u>Publicidad Agrícola de Impacto</u>	Marca: <u>MIMAKI</u>	Modelo: <u>SW S 320 SA</u>
Domicilio: <u>S. MANUEL OTON #156</u>	Numero de Serie: <u>M127E142</u>	
Ciudad: <u>MEXICO D.F.</u>	Vendedor: <u>ISMAEL LANGEL</u>	
Nombre Comercial: <u>PAI</u>	Teléfono: <u>55 7094</u>	e-mail:

Instalación ☒ Correctivo ☐ Preventivo ☐ Re-capacitación ☐ Otro ☐Cobro ☐ Interno ☐ Garantía ☒ Extensión de Garantía ☐ Póliza de servicio ☐

INFORMACIÓN DEL SERVICIO:

Motivo de servicio:

INSTALACION SW S 320 SA

Acciones Tomadas: SE ARMA EL DEPOSITO, SE MONTA LA MÁQUINA, SE HACEN PLO DE BOMBAS Y CAR'S, JUNTO CON EXTENSION BAR, SE CAMBIA TINTA, SE AJUSTA ALTURA DEL CARRO (2.5 mm) SE AJUSTA ESTACION COMPLETA, TEST AL 100%, SE HACEN CALIBRACIONES DE BIDIRECCIONAL, SE CAPACITA Y SE HACEN PRUEBAS A DIFERENTES RESOLUCIONES, SE INSTALA PLS y 2LB. El equipo queda funcionando. SE ACTUALIZA P/W Y SE DESCARGAN PARAMETROS

TINTA: CS 100FW: 2.4Software: PLS y 6Versión: 2.1, 1No. Llave: —

PARTES UTILIZADAS:

Cant.	No. de parte	# de serie Anterior	# de serie Nuevo	Descripción	CE*	CL*	Precio Unitario	Precio Total
1	MO13387NC	—	—	EXTENSION STICK	—	—	—	—
1	EC055WS	—	—	INK PUMP SW	—	—	—	—
1	W025W	—	—	CAD ASSY	—	—	—	—

Aclaraciones:

T.C.

CE* la pieza dañada la retira el ingeniero de servicio
CL* la pieza dañada se queda con el cliente

Nombre Cliente: _____ Firma: _____

USD Subtotal

M.N. Subtotal

IVA

Anticipo

Total

Comentarios y/o recomendaciones del ingeniero de servicio:

Comentarios del cliente:

S-02-14

Llenar un reporte de servicio por maquina

Fecha: <u>6-02-14</u>	Entrada: <u>10:30 am</u>	Salida: <u>5:00 pm</u>	Comida: <u>1 hrs</u>	T/En Sitio: <u>5 hrs 30 min</u>
Fecha: <u>6-02-14</u>	Entrada: <u>9:30 am</u>	Salida: <u>5:00 pm</u>	Comida: <u>—</u>	T/En Sitio: <u>7 hrs 30 min</u>
Fecha: <u>7-02-14</u>	Entrada: <u>9:30 am</u>	Salida: <u>3:00 pm</u>	Comida: <u>—</u>	T/En Sitio: <u>5 hrs 30 min</u>
Fecha: _____	Entrada: _____	Salida: _____	Comida: _____	T/En Sitio: _____
Tiempo total de viaje: <u>9 hrs (3 Días)</u>				Tiempo total en sitio: <u>18 hrs 30 min</u>
Ingeniero de servicio: <u>IVAN ADEZ.</u>				Tiempo cobrado: _____
El equipo queda funcionando? Si ☒ No ☐ (EXPLICAR)				

Firma del Ingeniero de Servicio

7-02-14

Fecha de finalización

Nombre: JOSE MANUEL CADILLOPuesto: OPERACIONESFirma: [Firma]



DISTRIBUIDOR LIDER EN PLOTTERS E INSUMOS

DIVISIÓN DE SOPORTE TECNICO

V100712

EQUIPOS MIMAKI SWJ series

SERVICIO TÉCNICO DENTRO DE GARANTÍA

Al adquirir un equipo MIMAKI SWJ SERIES nuestra empresa les ofrece un periodo de garantía que incluye refacciones y servicio técnico, bajo las siguientes condiciones:

La garantía del equipo es de 1 año a partir de la fecha de facturación original del equipo y cubre la totalidad del mismo contra defectos de fabricación, la garantía incluye el mismo tiempo de servicio técnico en sitio y la transportación del Ingeniero dentro del DF y su zona metropolitana.

Esta garantía no incluye los viáticos (transporte, hospedaje y alimentación) ni el tiempo de traslado, por lo que estos conceptos les serán cobrados. Tampoco incluye trabajos en días festivos, ni en fines de semana, ni después de las 18:00 horas ni antes de las 09:00 horas de lunes a viernes. En los casos anteriores se hará un cargo extra proporcional y el cliente depositará con anticipación el servicio. La garantía no incluye consumibles, como son: Wiper, Dampers, caps, bomba de limpieza, ni cualquier otro que por su desgaste continuo pueda ser clasificado como un consumible. En el caso del cabezal de impresión, solo aplica la garantía por defectos de fabricación, si se le tapan los nozzles o se le desvían no será reemplazada en garantía a excepción que el fabricante indique lo contrario, ya que este problema es debido a falta de mantenimiento y/o limpieza del sitio o por detalles en la operación. El primer paso para realizar una visita a las instalaciones del cliente consta de hacer contacto telefónico al departamento de Soporte Técnico, a los teléfonos 5782-3942 y 5782-3903 en la Ciudad de México o a los teléfonos 01800 000 8327 y 01800 000 8247 para el resto de la Republica Mexicana esto con el fin de realizar una valoración del problema, si el equipo no puede quedar funcionando telefónicamente se procederá por parte del cliente a solicitar el servicio en sitio, para esto se requiere la elaboración de una Orden de Compra que deberá ser enviada a la coordinadora de soporte técnico Ana Laura Trejo a sopORTE@celupal.com, con copia al e-mail de Monica Hurtado, monica.hurtado@celupal.com, y también a su Ejecutivo de Ventas. Después de recibida, uno de nuestros Ingenieros lo visitara para realizar la reparación del equipo, esta visita será programada según el orden de entrada en que haya sido recibida. En caso de que el servicio sea fuera del área metropolitana se le pedirá al cliente que deposite por adelantado los viáticos, tiempo de traslado y nos envíe la ficha de depósito para así poder programar el servicio solicitado. Si usted tiene cuenta vencida (adeudos) no se le podrá prestar el servicio.

Todos los asuntos relacionados a la facturación por estos conceptos, deberán ser vistos directamente con la coordinadora de soporte técnico.

En caso de que se le envíe alguna refacción en garantía al cliente este a su vez deberá regresar la refacción dañada a CELUPAL dentro de los 3 días hábiles siguientes a la fecha en que las nuevas piezas hayan sido recibidas por ustedes, de lo contrario estas últimas le serán facturadas, el costo de la mensajería y la responsabilidad de la pieza durante el trayecto corren por cuenta del cliente. De igual forma, cuando alguno de nuestros Ingenieros realice el cambio de refacciones y/o tarjetas electrónicas, le tendrán que ser entregadas las piezas dañadas sin excepción alguna, el cliente revisará siempre el reporte de servicio que lleva el Ingeniero y firmará el mismo, una copia de este reporte se la quedara el cliente.

Handwritten signature/initials

Celupal

DISTRIBUIDOR LIDER EN PLOTTERS E INSUMOS

DIVISIÓN DE SOPORTE TECNICO

V100712

Si, después del diagnóstico del equipo, se determina que la falla fue causada por mal uso, falta de mantenimiento y/o causas ajenas a CELUPAL o a la maquina; se hará el cobro de las refacciones utilizadas y de las horas de servicio (\$175/ hora USD) y trayecto (\$75/hr. USD), según la tarifa actual. En ese caso es necesario el pago para dejar el equipo funcionando.

Si hay diferencia o desacuerdo debe ser escrita en el reporte de servicio que lleva el Ingeniero. Cualquier queja se canalizará con la Gerente de Soporte, Monica Hurtado, monica.hurtado@celupal.com y/o por teléfono antes que se retire el Ingeniero.

La garantía del equipo será cancelada si el mismo está utilizando tintas no originales y/o accesorios y consumibles originales.

Para conservar la garantía solo los Ingenieros de nuestra empresa están autorizados para revisar y reparar sus equipos. Si se detecta que alguien más, ajeno a nosotros y sin autorización escrita del Gerente de Soporte Técnico ha estado manipulando el equipo, la garantía se dará por terminada.

Si durante la visita a su empresa nuestro Ingeniero hace indicaciones y/o recomendaciones en cuanto al manejo del equipo, de sus condiciones físicas o del área de trabajo, estas deberán ser respetadas y llevadas a cabo, ya que, si surge algún problema posterior causado por estas anomalías la garantía será anulada.

Las cancelaciones de visitas deben avisarse, por lo menos un día hábil anterior al de la fecha acordada para la visita, ya que si el Ingeniero llega a sus instalaciones, se cobrarán de cualquier forma los viáticos y las horas de traslado, según la tarifa vigente.

La garantía no cubre daños fortuitos o derivados de desastres naturales o sociales.

La empresa no se hace responsable por pérdidas consecuenciales indirectas o especiales que surjan por el mal manejo o mal funcionamiento del equipo.

Nuestros Ingenieros deben llevar siempre consigo una Hoja de Servicio Técnico que ustedes deben firmar siempre al finalizar la visita. Si esta hoja no tiene comentarios suyos se dará por aceptado el servicio en perfectas condiciones.

SERVICIO FUERA DE GARANTÍA Y SIN PÓLIZA

Al solicitar un servicio técnico y/o refacciones se requiere la elaboración de una Orden de Compra que deberá ser enviada a soporte@celupal.com. Le pedimos explicar a detalle la falla que presenta la maquina, de esta forma el Ingeniero podrá auxiliarlo eficientemente. Tenga a la mano el número de serie de su equipo.

Todos los asuntos relacionados a sus facturas y pagos por estos conceptos deberán ser vistos directamente con la coordinadora de soporte técnico.

Si usted tiene cuenta vencida no se les podrá prestar el servicio.

El pago de viáticos, horas de traslado, servicio técnico y refacciones se hará de la siguiente forma: el costo de los viáticos, costo de tiempo de viaje que solo aplica si el tiempo de traslado es mayor a 5 horas viaje redondo y las 2 primeras horas de servicio técnico; serán cubiertos antes de la salida del Ingeniero hacia su empresa, el resto será cubierto antes del retorno del mismo.

Seg

Celupal

DISTRIBUIDOR LIDER EN PLOTTERS E INSUMOS

DIVISIÓN DE SOPORTE TECNICO

V100712

Las refacciones cuentan con una garantía de 30 días naturales contando a partir de la fecha de su instalación. Si el cliente decide que solo se le envíen las piezas que se encuentran dañadas por mensajería, el costo y funcionamiento estarán bajo responsabilidad del cliente y no se le podrá respetar la garantía de 30 días a menos que el Ingeniero de Celupal coloque las piezas.

Si por alguna situación el servicio prestado no fue el adecuado o suficiente, este se repetirá sin costo para ustedes, quienes solo cubrirían los viáticos y las horas de traslado; para esto se requiere notificación por escrito usando el reporte del Ingeniero u otro medio electrónico.

Si durante la visita a su empresa nuestro Ingeniero hace indicaciones y/o recomendaciones en cuanto al manejo del equipo, de sus condiciones físicas o del área de trabajo, estas deberán ser respetadas y llevadas a cabo, ya que, si surge algún problema posterior causado por estas anomalías la garantía será anulada.

Si se solicita alguna pieza para cambiarla por sus propios medios, la empresa no dará garantía de ningún tipo ni reembolso de piezas no utilizadas o mal diagnosticadas.

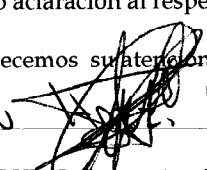
El costo del servicio es de \$175.00 USd+IVA por hora en días y horarios hábiles* (o su equivalente en Moneda Nacional al tipo de cambio del día de pago), con un mínimo de dos horas por visita para efectos de cobro. *De Lunes a Viernes, excepto feriados y de 09:00 a 18:00 horas. Si el servicio se requiere fuera de este horario y días, habrá un cargo adicional que le será informado y se pagara también por anticipado.

La empresa no se hace responsable por pérdidas consecuenciales indirectos o especiales que surjan por el mal manejo o mal funcionamiento del equipo.

Se requiere nos envíen este documento firmando de aceptación en todas las páginas del mismo.

Aprovechamos para enviarles un cordial saludo y nos ponemos a sus órdenes para cualquier duda o aclaración al respecto.

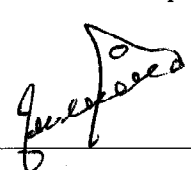
Agradecemos su atención y apoyo.

 MAN AGUIAR

Por CELUPAL Internacional, S. de R.L. de C.V.

MBA Monica Hurtado Orozco

Gerente de Soporte Técnico



Por El Cliente

Nombre: José Manuel Castella

Puesto: OPERACIONES

Equipos amparados por esta garantía:

MODELO:	Fecha Instalación:	No. Serie:
<u>SWJ320SA</u>	<u>7-02-14</u>	<u>M127E142</u>



Lugar: México D.F. a 7 de Febrero de 2014

Check List de accesorios para Mimaki SWJ-320 S2,S4

DESCRIPCION	SI	NO
1. PLOTTER SWJ-320 S2,S4	✓	
2. LEG FRAME Y COVER (IZQ. – DER.)	✓	
3. BARRAS LEG FRAME	✓	
4.TUBOS DELGADOS MEDIA SHAFT, TENSION BAR	✓	
2. TUBOS GRUESOS ROLL SHAFT	✓	
1. GEAR COVER	✓	
2.BOTES DE DESPERDICIO	✓	
3.CABLES DE CORRIENTE	✓	
4. CARTUCHOS DE PRE-LLENADO	✓	
1. KIT DE LIMPIEZA	✓	
4.MEDIA HOLDER	✓	
1.CAJA CON TORNILLO SUFICIENTES PARA EL ARMADO DEL EQUIPO	✓	
1. LENTES DE SEGURIDAD	✓	
1. CABLE DE CORRIENTE CON ADAPTADOR		✓
3. LLAVES ALLEN	✓	
2. DESARMADORES CRUZ Y PLANO	✓	
2 LLAVES PARA TUERCA	✓	
1. CD ROM CON EL DRIVER DEL PLOTTER	✓	
1.CONNECTION CABLE	✓	
1.GUIA DE USUARIO E INSTRUCTIVO DE ENSAMBLE	✓	
4.LEVEL FOOT	✓	
1.JERINGA PARA PURGA	✓	
1.CD MANUAL DE OPERACIÓN		✓
1.MANUAL DE LIMPIEZA DIARIA	✓	
1.CAJA DE HERRAMIENTAS	✓	
SOFTWARE RASTERLINKPRO	✓	

ACEPTO haber recibido los accesorios conforme a la lista estipulada anteriormente.

Ivan
TECNICO

Jose Manuel Rodelon
CLIENTE



Lugar: México D.F. a 7 de Febrero de 2014

CAPACITACION PARA EQUIPOS Mimaki SWJ-320 S2,S4

Los siguientes temas fueron explicados y comprendidos en la capacitación:

DESCRIPCION	SI	NO
Encender y apagar el equipo	✓	
Colocar los depósitos de tinta	✓	
Cargar material	✓	
Alinear material	✓	
Prueba de impresión (test de impresión)	✓	
Activar las temperaturas de la secadora	✓	
Poner el plotter en línea para recibir información (remote)	✓	
Manejo del menú del equipo	✓	
Explicación del menú principal	✓	
Explicación de los diferentes submenús	✓	
Que hacer en caso de inyectores (nozzles) tapados	✓	
Ajuste de la altura del carro	✓	
Limpieza de las cabezas	✓	
Alineación de las cabezas	✓	
Cambio de wiper y purga de aire	✓	
Limpieza de bombas, mangueras y bote de desperdicio	✓	
Descarga de perfiles desde ftp de celupal. Con pasword y contraseña	✓	
Mantenimiento preventivo (recomendado cada 6 meses x celupal)		
Comentarios del cliente:		

ACEPTO haber recibido una **CAPACITACION** completa del plotter **MIMAKI** modelo **SWJ-320S2,S4**, tanto en la operación del equipo, como en el uso de los menus y rutinas de mantenimiento básico conforme a la lista aquí descrita; también haber expuesto mis dudas acerca de las situaciones del equipo y posteriormente haberlas aclarado y despejado totalmente. Acepto quedar exento de la capacitación del menú especial de servicio, ya que este es manejado única y exclusivamente por los FSE's de CELUPAL



FSE (Nombre y Firma)



CLIENTE (Nombre y Firma)
José Manuel Rodríguez