CeluPal

DISTRIBUIDOR LIDER EN PLOTTERS E INSUMOS

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

soporte@celupal.com

11697

REPORTE DE SERVICIO

Razón Social: MASK y Solutions	Marca: Mimaki Modelo: CG60SR III
Domicilio: Aquiles Serdan Edif 16 int 601	Numero de Serie: P333D120
Ciudad: Mexico D.F	Vendedor: Alberto
Nombre Comercial: MASK	Telefono: 7282840120 e-mail:

INFORMACIÓN DEL SERVICIO:

Instalación [x] Correctivo [ ] Preventivo [ ] Re-capacitación [ ] Otro [ ]

Cobro [ ] Interno [ ] Garantía [x] Extensión de Garantía [ ] Póliza de servicio [ ]

Motivo de servicio: instalación CG60SRIII en sala de demo

Acciones Tomadas: se instala y capacita a 2 personas en el uso, mantenimiento y cuidados del equipo se arma pedestal se instala Fine cut para ilustrador CS6, se instala Drive.
El equipo queda funcionando correctamente.
Se realizan pruebas de corte.

TINTA: —	F/W: 1.2	Software: Fine cut 8.2	Versión: 8.2	No. Llave: —

PARTES UTILIZADAS:

Cant.	No. de parte	# de serie Anterior	# de serie Nuevo	Descripción	CE*	CL*	Precio Unitario	Precio Total

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	

Comentatios y/o recomendaciones del ingeniero de servicio:

Comentarios del cliente: EXCELENTE SERVICIO Y BUEN CONOCIMIENTO DEL EQUIPO

Llenar un reporte de servicio por maquina*

Fecha: 24/7/13	Entrada: 10:30	Salida: 14:30	Comida: —	T/En Sitio: 4 h.
Fecha:	Entrada:	Salida:	Comida:	T/En Sitio:
Fecha:	Entrada:	Salida:	Comida:	T/En Sitio:
Fecha:	Entrada:	Salida:	Comida:	T/En Sitio:
Tiempo total de viaje:	instalacion en sala de demo			Tiempo total en sitio:
Ingeniero de servicio:	Jonathan Romero			Tiempo cobrado:

El equipo queda funcionando? Si [x] No [ ] (EXPLICAR)

Firma del Ingeniero de Servicio

24/7/13
Fecha de finalización

Nombre: Miguel A. Diaz
Puesto: GTE. ADMINISTRACIÓN
Firma:

CeluPal

DISTRIBUIDOR LIDER EN PLOTTERS E INSUMOS

DIVISIÓN DE SOPORTE TECNICO v200612

EQUIPOS MIMAKI CG *series*

SERVICIO TÉCNICO DENTRO DE GARANTÍA

Al adquirir un equipo MIMAKI CG 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 2 años a partir de la fecha de facturación original del equipo y cubre la totalidad del mismo **contra defectos de fabricación** Para agilizar el servicio en equipos de corte, el cliente puede traer su equipo a nuestro ***Centro de Soporte**** y recogerlo una vez que haya sido reparado. Si no le es posible traer su equipo o enviarlo de forma segura, la garantía incluye el mismo tiempo de servicio técnico en sitio y la transportación del Ingeniero dentro del DF y su zona metropolitana. El costo de fletes no está incluido.

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 pueden ser: navajas, teflones, gomas de soporte, ni cualquier otro que por su desgaste continuo, pueda ser clasificado como un consumible.

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.

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 ($100/ 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 se cancela si usa navajas no originales vendidas por Celupal.

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.

CeluPal

DISTRIBUIDOR LIDER EN PLOTTERS E INSUMOS

DIVISIÓN DE SOPORTE TECNICO

v200612

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 $100.00 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.

Jonathan Romero

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

MBA Monica Hurtado Orozco

Gerente de Soporte Técnico

Por El Cliente

Nombre: MIGUEL A. DIAZ VILLEGA

Puesto: GTE. ADMINISTRACIÓN

Equipos amparados por esta garantía:		
MODELO: C660SR111	Fecha Instalación: 24/7/13	No. Serie: P333D120

CELUPAL INTERNACIONAL, S. de R. L. de C.V.

Lugar: Naucalpan a 24 de JULIO de 2013

CAPACITACION PARA EQUIPOS MIMAKI SERIES CG

DESCRIPCION	SI	NO
Encender y apagar el equipo	✓	
Cargar material	✓	
Alinear el material	✓	
Calibrar navaja	✓	
Posición de Navaja en cabezal	✓	
Explicar uso de tecla tool	✓	
Poner el plotter en línea para recibir información (remote)	✓	
Manejo del menú del equipo	✓	
Explicación del menú principal	✓	
Posición y utilización de marcas de registro	✓	
Limpieza de equipo y mantenimiento	✓	
Mantenimiento preventivo profundo (recomendado cada 6 meses)	✓	
Errores más comunes (lectura de material y de marcas de registro)	✓	
Explicar cómo enviar a cortar desde Corel y/o de Illustrator	✓	
Comentarios del cliente:		

ACEPTO haber recibido una **CAPACITACION** completa del plotter **MIMAKI** modelo **CG** tanto en el manejo del equipo como en el de los menús conforme a la lista estipulada anteriormente, 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**

Jonathan Romero

FSE (Nombre y firma)

CLIENTE

Miguel A. Diaz

CELUPAL INTERNACIONAL, S. de R. L. de C.V.

Lugar: Naucalpan a 24 de Julio de 2013

CAPACITACION PARA EQUIPOS MIMAKI SERIES CG

DESCRIPCION	SI	NO
Encender y apagar el equipo	/	
Cargar material	/	
Alinear el material	/	
Calibrar navaja	/	
Posición de Navaja en cabezal	/	
Explicar uso de tecla tool	/	
Poner el plotter en línea para recibir información (remote)	/	
Manejo del menú del equipo	/	
Explicación del menú principal	/	
Posición y utilización de marcas de registro	/	
Limpieza de equipo y mantenimiento	/	
Mantenimiento preventivo profundo (recomendado cada 6 meses)	/	
Errores más comunes (lectura de material y de marcas de registro)	/	
Explicar cómo enviar a cortar desde Corel y/o de Illustrator	/	
	/	
Comentarios del cliente:		

ACEPTO haber recibido una **CAPACITACION** completa del plotter **MIMAKI** modelo **CG** tanto en el manejo del equipo como en el de los menús conforme a la lista estipulada anteriormente, 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**

Jonathan Romero

FSE (Nombre y firma)

Ileana González Espinosa

CLIENTE

ILEANA GONZALEZ ESPINOSA

CELUPAL INTERNACIONAL, S. de R. L. de C.V.

Lugar: NAUCALPAN a 24 de JULIO de 2013

Check List de accesorios para Plotter Mimaki Corte CG-60SRIII

DESCRIPCION	SI	NO
Plotter (Main Unit)	✓	
Porta navaja	✓	
Pluma	✓	
Porta pluma	✓	
Tapa para porta pluma	✓	
2 Soportes para material	✓	
Barra portamaterial	✓	
Cable de corriente con adaptador	✓	
Manual de Usuario	✓	
CD ROM Fine Cut	✓	
Manual de Operación	✓	
1 navaja de corte	✓	
~~Navajas para suaje~~	✓	
simple cut "CD"	✓	
cable USB	✓	
CD Network		
Comentarios:		

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

Jonathan Romero
TECNICO

CLIENTE
MIGUEL A. DIAZ
GTE. ADMINISTRACIÓN.