

Red de Centros Autorizados

PCBOX

Departamento de Posventa

Consideramos la POSVENTA el valor agregado que nos distingue de otras marcas.

El objetivo primordial del área es lograr en los clientes una experiencia positiva, a partir de la resolución de sus inquietudes, consultas o inconvenientes. Las consultas se canalizan principalmente en nuestra línea telefónica de atención al cliente (0810 333 7226) como también desde la web oficial, donde el cliente puede optar por el centro autorizado más cercano a su domicilio.

Nuestra RED DE CENTROS AUTORIZADOS distribuido estratégicamente por todo el país, permite llegar al consumidor final generando confianza y seguridad ante la elección de nuestra Marca. Además de asistir unidades en garantía, el centro autorizado podrá realizar todos aquellos trabajos fuera de garantía contando con el respaldo de la marca, ganando así un cliente.

The logo for PCBOX, featuring the letters 'PCBOX' in a bold, italicized, sans-serif font. The letters are black with a white outline, giving it a three-dimensional appearance.

Bienvenidos a la experiencia PCBOX

Los CENTROS AUTORIZADOS deberán adherir en su local el vinilo autorizado que los identifica como Servicio técnico OFICIAL de la marca. Una vez habilitados, serán registrados en la web oficial a los fines de ser consultados, de la misma forma que ya figurarán en la base de datos del call center, donde recibimos más de 150 llamadas por día y asignamos según las preferencias del cliente las direcciones a las que se pueden acercar.

Destacamos lo importante que es la comunicación fluida con nuestra RED, para mantener actualizados los datos, y hacer un trabajo en equipo para darle una solución a la inquietud del consumidor final.

En las próximas páginas estaremos detallando el método de trabajo que hoy en día utilizamos y el circuito de gestión habilitado, remarcando la importancia de entenderlo para garantizar resultados positivos y reduciendo demoras por fallas en la información comunicada.

De antemano, les damos la Bienvenida y les agradecemos su interés en nuestra Marca.

Quedamos a su entera disposición,

Departamento de Asesoría

PCBOX

Garantía OFICIAL

PCBOX Argentina otorga una garantía oficial de 12 meses sobre todas las líneas de equipos.

Exceptuando:

- kit de accesorios (parlantes, teclado y mouse)
- Baterías extraíbles
- Cargadores | Trafos

Para las excepciones aplica una garantía de 6 meses.

Queda excluido, tal como indican los certificados de garantía: fallas de software y daño físico. Cualquier intervención de esta índole será con costo a cargo del consumidor final.

The logo for PCBOX, featuring the letters 'PCBOX' in a bold, italicized, sans-serif font. The letters are black with a white outline, giving it a three-dimensional appearance.

Procedimiento de Recepción de UNIDADES

Los centros autorizados recibirán productos de la marca PCBOX Y GMX. Las unidades deberán contar al momento de ingresarse los siguientes requisitos:

EXCLUYENTES:

- Factura de COMPRA de consumidor final : con datos fiscales o copia fiel | constancia de compra con firma de responsable de sucursal (No se tomará cupón de tarjeta ni remito).
- Cargador Original
- Fajas de garantía en condiciones óptimas
- Número de serie visible (si no lo tuviera, se toma sujeto a revisión).
- Producto en BUEN ESTADO, sin daño físico.

NO EXCLUYENTES:

- Caja Original
- Accesorios
- Certificado de Garantía

The logo for PCBOX, featuring the brand name in a bold, italicized, sans-serif font.

Diagnóstico y Proceso Administrativo

INGRESO:

Veasé el documento adjunto SOA-I-01 Ingreso de Ordenes de SOA(REV.060417).pdf

DIAGNÓSTICO:

Luego de la revisión técnica de la unidad, se deberá enviar un email a la casilla gestionsoa@pcboxargentina.com.ar indicando en el cuerpo del mismo: diagnóstico realizado y procedimiento para solución de caso, es decir, si fue resuelto en el taller, si se requiere de un repuesto (deberán indicar modelo y número de serie de parte fallada), o bien si se requiere intervención en casa central (en este caso, el equipo será retirado), en caso de estar FUERA DE GARANTÍA (detallar motivo anulatorio y adjuntar imágenes cuando corresponda). A su vez, deberán adjuntar factura de compra escaneada y en el asunto poner Alta Caso "nro de caso generado por la página" / Orden "la orden de servicio de su taller" / Nombre y apellido del cliente.

CIERRE:

Una vez concluido el trabajo técnico, la planilla impresa deberá ser completada con el procedimiento aplicado y al retirar la unidad, el cliente deberá firmar la misma. Este paso será la constancia de trabajo que garantiza el PAGO del trabajo realizado.

The logo for PCBOX, featuring the letters 'PCBOX' in a bold, italicized, sans-serif font.

Tipos de Diagnósticos

- DAÑO FÍSICO

Aquellos equipos que presenten signos de golpes, maltrato, alteraciones en los componentes internos, faltantes o signos de haber sido manipulado por personal no autorizado. En estos casos, se deberá registrar mediante imágenes que corroboren lo indicado. Si bien el diagnóstico lo genera el Servicio técnico, no están autorizados a emitir ningún tipo de constancia para el consumidor final, si se les solicitara, deberán pedirlo a CASA CENTRAL vía email a spennacchi@gruponucleo.com.ar.

Podrán ofrecer presupuestos de reparación fuera de garantía, para que el cliente evalúe si desea solucionar el inconveniente. En estos casos, podrán solicitar compra de repuestos al vendedor (si lo tienen asignado o bien al correo: repuestos@nucleovirtual.com)

Todas las unidades que presenten uso de cargador alternativo (pudiendo dañar la unidad), la garantía será validada previa consulta a Pcbbox.

- FALLAS DE SOFTWARE

Como se indica en el certificado de garantía, esta falla es una excepción a la misma, por lo que no será una intervención de la marca. Podrán ofrecer la reinstalación del sistema operativo con presupuesto propio y ponemos a su disposición los firmwares y drivers requeridos.

- RESOLUCIÓN EN TALLER

Todas aquellas fallas en garantía que puedan solucionarse sin necesidad de repuesto o envío a casa central

- SOLICITUD DE RETIRO

Aquellos casos que no puedan resolverse en el taller, deberán prepararse en su caja original o similar con los requisitos para el envío y será retirado por el transporte Correo Argentino, a los fines de intervenirlo en casa central. La información sobre la guía de retiro se verá plasmada en la NOTA 1 ubicada a la derecha de cada Caso como se muestra en la página web www.gruponucleo.com.ar en la pestaña GESTIÓN SOA. Los equipos que no tengan la caja original y se dañen en el transporte, el

costo de la reparación correrá por cuenta del consumidor final, es importante que el SOA le comunique esto al mismo en el momento del ingreso de la unidad al taller. **Es importante que el equipo viaje con su cargador y batería cuando corresponda y este identificado con el nro de caso asignado por la marca, a fin de no ocasionar demoras en la recepción e ingreso del mismo.**

El retiro de las unidades se calcula en base a las dimensiones y peso con su caja original. Para esto se solicita al correo una bolsa acorde a cada retiro, la cual se presenta en tres tamaños y dos colores identificadas todas con el Logo del correo. La misma incluye las hojas con la información de retiro para que puedan confirmar y emparejar con la guía de retiro que se les proporcione via web con los casos a retirar. Es importante que sea el SOA quien coloque los equipos en la bolsa y la cierre delante del transportista, bajo ninguna circunstancia deben entregar los equipos sueltos. Si el correo no contara momentáneamente con la bolsa solicitada, llegará hasta el service con un folio autoadhesivo transparente el cual solo contiene la guía de retiro, en este caso el soa deberá preparar una caja la cual contenga todos los equipos incluidos en el retiro y pegar este folio cerrando la abertura, tienen la opción de solicitar al transportista programar una segunda visita para preparar el paquete correctamente. Es una situación aislada pero que se puede presentar.

- SOLICITUD DE PARTE

Aquellos casos que se requiera reemplazo de partes, **se deberá completar en email modelo y serie**, para luego aguardar la recepción de la misma.

Herramientas de Trabajo

- Para resoluciones en taller ponemos a disposición un BLOG informativo e instructivo donde podrán descargar FIRMWARES, DRIVERS y tomar conocimiento de procedimientos útiles a la hora de trabajar con la línea de equipos PCBOX.

[HTTP://RMANUCLEO.BLOGSPOT.COM/](http://RMANUCLEO.BLOGSPOT.COM/)

Clave: PcboX2015

El objetivo del Blog es facilitarles una capacitación constante sobre los productos que lanzamos al mercado, de manera tal que, puedan aumentar el trabajo en taller, generando intervenciones de Mayor valor y en todas aquellas intervenciones fuera de garantía, la posibilidad de ofrecer solución a los clientes, con herramientas oficiales y presupuestos propios del local.

Contamos con un equipo de técnicos especializados, altamente capacitados en los distintos modelos que comercializamos, garantizamos así, que todas las consultas que surjan serán respaldadas por nuestro staff.

Si fuere necesario, ante consultas específicas, podrán solicitar un llamado técnico al correo:

gestionsoa@pcboxargentina.com.ar indicando en el cuerpo del correo, el motivo o consulta.

The logo for PCBOX, featuring the letters 'PCBOX' in a bold, italicized, sans-serif font.

ALTA DE CASO

Una vez enviado el mail solicitando el alta del caso, se les contestara "OK", simplemente para confirmar la recepción del mismo. El plazo de respuesta será de 24hs hábiles.

Si la solicitud fue para ALTA DE CASO – con resolución en TALLER, sólo deberán registrar el caso y finalizar la orden.

Estas intervenciones tendrán un arancel **NIVEL 2**

Si la solicitud fue para ALTA DE CASO – con pedido de repuesto, una vez recepcionado el mail, el plazo para recibir el componente será de 7 días sujeto a modificaciones del transporte. Estas intervenciones tendrán un arancel **NIVEL 2**

Si la solicitud fue para ALTA DE CASO – con pedido de retiro de unidad para revisión en casa central, recibirán a las 24hs la confirmación del mail y 24hs posterior la guía o etiqueta (según el transporte que se utilice) para adherir en el equipo o equipos según corresponda y ser retirado. Esta información se verá reflejada en la NOTA 1 de la página de Gestión SOA de nuestro sitio web. Desde que se genera el retiro, tiene un plazo de retiro máximo de 72hs. Pasado el mismo deberán notificar si no se concreta por correo electrónico. Estas intervenciones tendrán un arancel **NIVEL 1**

ATENCIÓN: Si en casa central se constata que la unidad posee daño físico o falla de software no será abonado el arancel por falta u error de diagnóstico en el taller.

ARANCELES

VALORES DE LAS INTERVENCIONES

Nivel 1 → envío de equipos a casa central. \$120

Nivel 2 → solicitud de repuesto. Estas intervenciones se abonan una vez que la mercadería fallada ha sido devuelta a casa central. \$180

Les recordamos que casos que ingresen a fábrica y no cumplan con los requisitos de garantía, no serán abonados.

CONSULTA DE CASO

- Se verá reflejada la información pertinente al mismo en nuestra página web. Se encuentra disponible para una búsqueda más ágil la posibilidad de filtrar por nro. de caso y Estado.
- Pueden consultar la guía adjunta SOA-I-01 Ingreso de Ordenes de SOA(REV.060417) la cual contiene el significado de cada Estado.
- Para cualquier información que no estuviera disponible en la página, podrá consultar a través de nuestro mail gestionsoa@pcboxargentina.com.ar indicando en el asunto el motivo y nro. de Caso de la misma.

PCBOX

LIQUIDACIÓN DE CASOS

- El ciclo de facturación será mensual. Del 1 al 10 de cada mes se les enviará un detalle de la mercadería fallada adeudada a mes vencido (todas aquellas piezas que han sido reemplazadas **las cuales deberán estar identificadas con el número de caso correspondiente**) y se indicará la modalidad de retiro.

LA DEVOLUCIÓN DE MERCADERÍA ES OBLIGATORIA PARA COBRAR POR LAS INTERVENCIONES REALIZADAS.

- En simultáneo al retiro de la mercadería deberán enviar digitalizadas las planillas de ingreso firmadas por los clientes al correo: spennacchi@gruponucleo.com.ar
- Se realizará la conciliación de casos asignados luego de procesada la mercadería fallada (cuando corresponda). Recibirán un correo con el listado de casos listos para cobrar y el monto total por el cual deberán emitir Factura y enviarla digitalizada al mismo correo.
- Una vez enviada la factura, se emite la orden de depósito bancario o acreditación en cuenta (si fueran clientes de Grupo Núcleo)

Equipo de Trabajo

El departamento de POSVENTA está subdividido en dos áreas de trabajo: FIDELIZACIÓN DE CENTROS AUTORIZADOS y CANAL DE ATENCIÓN A CONSUMIDORES FINALES. Para una respuesta rápida y solución efectiva, dejamos a disposición los datos de contacto de nuestro STAFF, tal como se indica al lado de cada correo, deberán recurrir según el tipo de gestión o consulta. Optimizamos nuestro trabajo de forma solidaria, por favor, no poner en copia todas las casillas de correo.

- Responsables de Área y liquidación de intervenciones:
Pennachi Sebastián–Skype y correo: spennachi@gruponucleo.com.ar
Tirri Jorge - Skype y correo: jtirri@gruponucleo.com.ar
Monitoreo SOA
- Fidelización de Centros autorizados:
Trevisani Marcelo – Juan Guzmán correo gestionsoa@pcboxargentina.com.ar | Altas, consultas y reclamos de Casos. Asesoramiento técnico.
- Germán Gonzalez - Logística SOA (consulta por envíos: reclamos, fechas, retrasos, etc.) e-mail: soaenvios@gruponucleo.com.ar
- Canal de atención a consumidores Finales
0810 333 7226 de Lunes a Viernes de 9 a 17 hs. / e-mail: soporte@pcboxargentina.com.ar

The logo for PCBOX, featuring the letters 'PCBOX' in a bold, italicized, sans-serif font.

Departamento de Posventa - PCBOX

Desde ya agradecemos su interés en formar parte de nuestra Red de Centros Técnicos Autorizados, y ponemos a disposición nuestros medios de contacto para poder asistirlo sobre cualquier inquietud que pueda tener.

No dude en comunicarse con nosotros.

Un cordial saludo,

DEPARTAMENTO DE POSVENTA
PCBOX ARGENTINA

The logo for PCBOX, featuring the letters 'PCBOX' in a bold, italicized, sans-serif font. The letters are black with a white outline, giving it a three-dimensional appearance.