

ANEXO B

MODALIDAD DE SERVICIO

De conformidad con lo establecido en la **CLÁUSULA SEXTA DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE DISPOSITIVOS PUNTOS DE VENTA**, se detallan el servicio de ASISTENCIA AL CLIENTE (Soporte Telefónico) y Los niveles de ATENCIÓN Y SERVICIO TÉCNICO:

1. ASISTENCIA AL CLIENTE (Soporte Telefónico)

El servicio de Asistencia al cliente previsto para efectos del presente contrato incluye consultas y asesoramiento sobre la funcionalidad de el/los punto(s) de venta(s), así como soporte de primer nivel de incidencias reportadas por EL CLIENTE.

2. ATENCIÓN Y SERVICIO TÉCNICO.

EL CLIENTE dispondrá de un Servicio de Atención y Servicio Técnico de Laboratorio conformado por distintos niveles de asistencia y con cargos al cliente de ser requerido (considerando que el servicio solicitado este fuera de la cobertura de la garantía), siendo estos los siguientes:

Nivel I	<ul style="list-style-type: none"> – Desarme del equipo – Conexión de display (pantalla) – Ajuste lector de banda – Ajustes lectores chip/SIM – Ajuste, limpieza o re soldadura de conectores – Ajuste/ limpieza de teclado – Re soldadura de pila back up – Ajuste de modem – Test de funcionamiento (impresora, lectores, pantalla, teclado, módem)
Nivel II	<ul style="list-style-type: none"> – Desarme del equipo – Incluye Reparación de NIVEL 1 – Repuesto incluidos: pila interna, película de teclado y teclado
Nivel III	<ul style="list-style-type: none"> – Desarme del equipo – Incluye Reparación de NIVEL 2 + Cambio de componentes electrónicos: <ul style="list-style-type: none"> • Capacitores • Diodos • Display • Lector chip / SIM • Lector de Banda Magnética • Engranajes
Nivel IV	<ul style="list-style-type: none"> – Desarme del equipo – Incluye Reparación de NIVEL 3 + Cambio de alguno de los siguientes módulos (si es necesario, hasta dos módulos): <ul style="list-style-type: none"> • Reemplazo de componente de comunicación de los equipos, se sustituyen set de tarjetas de los modem de los equipos inalámbricos y fijos. • Reconstrucción de pistas quemadas

SERVICIOS ADICIONALES.

Son un conjunto de servicios que el cliente puede solicitar o contratar dependiendo de sus necesidades, estos no forman parte del servicio objeto del contrato. Los servicios de visita técnica correctiva serán facturados según los costos que apliquen para el momento de su solicitud, en aquellos casos en donde la gestión técnica no sea generada por temas de garantía.

ANILLOS DE ATENCIÓN.

El tiempo de respuesta y los costos asociados a los servicios de atención de campo o servicios de atención adicionales a los de reparación (**laboratorio**), están sujetos y condicionados por los tarifarios vigentes que son establecidos por la empresa, vale destacar que los mismos pueden variar en función a la distancia existente entre el lugar de la falla y la sede más cercana de la EMPRESA o SUS EMPRESAS ALIADAS.

OTROS TÉRMINOS Y CONDICIONES.

Los costos de los servicios serán ajustados de acuerdo a lo establecido en la **CLÁUSULA SEXTA: SERVICIO TÉCNICO** del contrato de **PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE DISPOSITIVOS PUNTOS DE VENTA**, el cual indica las modalidades correspondientes a la prestación del servicio, así como los procesos establecidos entre las partes para la notificación de los incrementos.

Se hacen dos (2) ejemplares de un mismo tenor y a un solo efecto, en Caracas a la fecha de autenticación del presente documento.

POR "LA EMPRESA"

POR "EL CLIENTE"



HUELLA DACTILAR