

Perguntas e Respostas

MEGAgraphic

PERGUNTA:

COMO FAÇO PARA SOLICITAR A VISITA DE UM TÉCNICO **MEGAgraphic** ?

RESPOSTA:

Caso haja a necessidade de abertura de chamado técnico para atendimento on-site (em campo) o procedimento a ser tomado segue abaixo:

1. Contatar o suporte técnico on-line a fim de verificar se há alguma possibilidade de solução através do apoio técnico on-line, evitando a abertura de chamado que acaba gerando custos e despesas de viagens.
2. Após o contato com o suporte on-line, caso todas as alternativas de solução remota tenham esgotado ou mesmo por vontade própria decida abrir um chamado para atendimento on-site (em campo) basta contatar o SAC e enviar via fax (41) 3033-6061 ou digitalizado via e-mail atendimento@megagraphic.com.br, o F.10-00 FORMULARIO DE CHAMADO TÉCNICO, totalmente preenchido, assinado e carimbado com identificação da empresa, preferencialmente usando carimbo com CNPJ, aos cuidados de SAC - MEGAGRAPHIC CURITIBA.
3. Após o envio do formulário, será enviado pelo SAC o orçamento para atendimento técnico em campo, sendo primeiramente uma verificação cadastral e análise da situação atual do equipamento, como por exemplo: se o atendimento será em garantia; se a cidade de atendimento está dentro da área de cobertura. Este orçamento deverá ser aprovado pelo cliente, assinado e carimbado com identificação da empresa, preferencialmente usando carimbo com CNPJ e enviado pelas mesmas formas descritas no Item 3.
4. Será feita a inclusão do Chamado Técnico, em nossa programação, para que o atendimento seja o mais breve possível, conforme disponibilidade técnica.
5. Após agendamento, o cliente será avisado das datas e horários disponíveis para o atendimento para provisões de recursos de deslocamento.

