



**MANUAL DE GARANTÍA DE KIOSCOS DE AUTOGESTIÓN  
VENDIDOS POR KIOSCOS Y TECNOLOGIA S.A.S.**

## **MANUAL DE GARANTÍA DE KIOSCOS DE AUTOGESTIÓN VENDIDOS POR KIOSCOS Y TECNOLOGÍA S.A.S.**

### **1. ALCANCE:**

K&T ha establecido este manual para regular los principios, procedimientos, requerimientos, responsabilidades, parámetros básicos, y canales de comunicación para la atención de las garantías de los kioscos de autogestión y componentes electrónicos vendidos.

### **2. DEFINICIONES.**

Para efecto del presente documento y todo lo relacionado con el cumplimiento de la promesa de garantía prestada por K&T para con EL CLIENTE, se han establecido las siguientes definiciones básicas:

**2.1 KIOSCO O EQUIPO DE AUTOGESTIÓN:** Dispositivo que permite al usuario final interactuar con la aplicación suministrada por K&T o por EL CLIENTE, con objetivos específicos: suministrar turnos, información, imprimir certificaciones, auto comprar, auto pagar, entre otros.

**2.2 COMPONENTE ELECTRÓNICO:** Parte individual, con tecnología adaptativa que tiene una función concreta dentro del Kiosco de autoservicio. Algunos componentes electrónicos son: Pantallas, impresoras, Mini PC, lectores entre otros. Para efecto de este documento, son considerados independientes en su tecnología, pero dependientes de un sistema; por lo que para su manipulación requiere intervención técnica especializada.

**2.3 EL CLIENTE:** Empresas de todos los sectores que compraron e instalaron kioscos de autoservicio de K&T.

**2.4 CENTRO DE SERVICIO K&T:** Laboratorio especializado, ubicado en la ciudad de Bogotá, que recepciona, genera diagnósticos y soluciona incidentes o fallas presentadas en los componentes electrónicos de los kioscos de autogestión vendidos por K&T.

**2.5 INFORME TÉCNICO:** Es el concepto emitido por el CENTRO DE SERVICIO K&T, el cual describe los hallazgos y/o fallas evidentes que han manifestado los componentes electrónicos del kiosco de autogestión.

**2.6 HALLAZGO:** Descripción de la novedad de mal funcionamiento, por lo general reportado por un cliente, asociado a uno o más componentes de un kiosco de autoservicio. En este caso el equipo no ha sido diagnosticado aún por un técnico especializado o CENTRO DE SERVICIOS K&T.

**2.7 GARANTÍA:** Es la responsabilidad de K&T responder a EL CLIENTE frente a los defectos de fabricación que se puedan presentar en el kiosco de autogestión y sus componentes metalmecánicos y/o electrónicos. El periodo de garantía contra defectos de fabricación es de doce (12) meses.

### 3. COMO SE HACE EFECTIVA UNA GARANTÍA EN UN KIOSCO DE AUTOGESTIÓN K&T:

Por tratarse de equipos voluminosos, por lo general anclados a piso, cuya movilidad es compleja y delicada, K&T hace claridad que la garantía legal aplica sobre el kiosco digital en su totalidad; más se puede aplicar sobre componentes específicos que puedan presentar hallazgos o fallas.

#### **K&T tiene dos modalidades de suministro de sus kioscos de autogestión:**

**3.1 Arrendamiento operativo:** en el que hay transferencia del uso, pero no de la propiedad a EL CLIENTE. Por tratarse de un bien de propiedad de K&T, el kiosco de autogestión instalado contará con la cobertura total de K&T, cuya responsabilidad es la de garantizar la mejor disponibilidad de los equipos al cliente final.

**3.2 Venta directa:** implica la transferencia de la propiedad del kiosco a EL CLIENTE. La cobertura de la garantía legal contra defectos de fabricación es de 12 meses e inicia una vez instalado el kiosco. En el caso de los kioscos de autogestión que EL CLIENTE deja en custodia de K&T, la garantía inicia en el momento en que EL CLIENTE da por recibidos los kioscos con acta firmada. K&T recomienda la firma de un contrato de mantenimiento y soporte, evitando gastos futuros por visitas de servicio.

**CLIENTES** sin contrato de mantenimiento y soporte. Para este caso, que es cuando realmente aplica la garantía contra defectos de fabricación, se implementará el siguiente procedimiento cuando se solicita su aplicación:

- **EL CLIENTE** genera el servicio a través de la herramienta de gestión de K&T, diligenciando el formulario requerido, reportando la novedad presentada; adjuntando fotografías y/o videos del incidente o falla. Solicitando una cobertura de garantía
- **La mesa de ayuda K&T** dará respuesta al cliente, generando un ticket de soporte a su solicitud, a vuelta de correo electrónico, confirmando la fecha de instalación del kiosco de autogestión y verificando si tiene o no contrato de mantenimiento y soporte, así como la vigencia de la garantía.
- **La mesa de ayuda K&T** llamará al contacto del cliente en sitio, generando un primer nivel de soporte (remoto), dando instrucciones concretas sobre cómo solucionar el incidente. Esta asesoría remota, tendrá máximo una duración de cuarenta y cinco (45) minutos.
- **En caso de que el incidente no se solucione**, EL CLIENTE autorizará la visita de un técnico especializado K&T con su respectiva documentación, para que evalúe el componente electrónico del kiosco de autogestión sobre el cual se está solicitando la garantía.
- **El técnico se desplazará a sitio y realizará un diagnóstico** y de acuerdo con éste, se tratará de solucionar la falla o incidente de forma inmediata. Si el técnico K&T soluciona el incidente, se cierra el caso.
- **Si el incidente o falla, es ocasionado por un defecto de fabricación**, el ticket se cierra y se enviara por correo electrónico el debido informe, sin generar ningún costo para el cliente. En

caso contrario, que sea un incidente causado por mal uso del equipo, la mesa de ayuda procederá a notificar y facturar el valor de la visita del diagnóstico, adicionalmente si la reparación del kiosco requiere del cambio de una parte, se procederá a enviar la cotización de la parte para su debida aprobación, una vez aprobada se procederá a agendar la visita de cambio de parte. cerrando el ticket de servicio.

**En caso de que la falla no sea solucionada el CLIENTE recibirá un correo por parte de la mesa de ayuda, para coordinar la logística:**

- Fecha de retiro del componente electrónico.
- Información del ANS que aplica para diagnóstico de componentes electrónicos.
- Si el kiosco se encuentra instalado en Bogotá, los ANS para recoger el componente electrónico será máximo de 48 horas. Si está fuera de Bogotá, el tiempo de recogida máximo será de 48 a 72 horas partiendo desde la notificación enviada por correo.
- Una vez recibido en el CENTRO DE SERVICIO K&T el componente; este tendrá máximo 72 horas para entregar el diagnóstico a la mesa de ayuda.
- Si como parte del diagnóstico se ratifica que la falla es un defecto de fábrica, se hará efectiva la garantía, se reemplazará el componente electrónico y se enviará vía correo a el sitio donde se encuentra instalado el kiosco de autogestión y no se realizará ningún cobro a EL CLIENTE.
- Si el diagnóstico arroja como resultado, maltrato o afectación del componente por sobrecarga de tensión y/o mal uso, la mesa de ayuda se comunica con EL CLIENTE, con el fin de enviarle el informe técnico y la respectiva cotización para su aprobación.
- Al ser aprobada la cotización, el componente se enviará al sitio para su respectiva instalación en el kiosco de autogestión, dejándolo completamente operativo.