

# Guía de Soporte Técnico

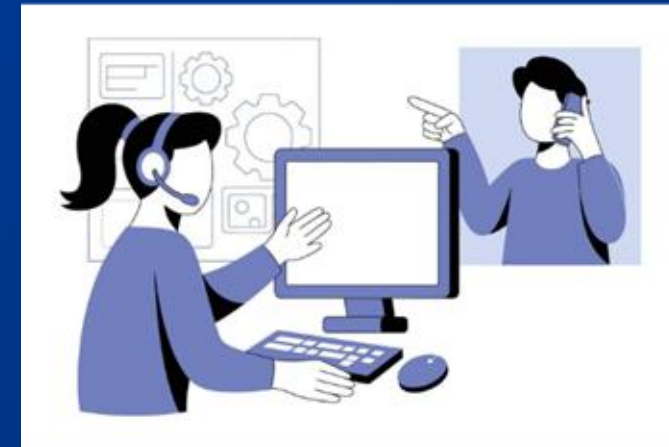
Pasos para el reporte de garantía y servicio al cliente de equipos profesionales Samsung.

## CANAL DE ATENCIÓN

Para generar el reporte se requiere escalar al siguiente contacto:

**800 1488 747**

Línea de Servicio al Cliente



# Documentación Requerida

Asegúrese de contar con los siguientes archivos legibles.

# IDENTIFICACIÓN DEL EQUIPO



## Modelo y Número de Serie

Foto de la etiqueta del equipo, legible.

Formatos: PDF, JPG o PNG.



## Factura de Compra

Comprobante de adquisición legible.

Formatos: PDF, JPG o PNG.

# UBICACIÓN E INSTALACIÓN



## Dirección Completa

Calle, No., Colonia,  
Municipio, Estado, C.P.,  
entre calles y referencias.



## Condiciones de Uso

Descripción detallada de  
cómo está instalada la  
pantalla.



## Garantía

Validación de los  
términos de servicio de  
fábrica.

# REPORTE DE FALLA

**Descripción detallada:** Explicación clara de la anomalía.

**Evidencia Visual:** Fotografías de la falla, mensaje o código de error.

**Formatos aceptados:** Legible en formato PDF, JPG o PNG.

## DATOS DEL RESPONSABLE

Campo de Información	Detalle Requerido
Nombre de Contacto	Nombre completo de la persona a cargo.
Correo Electrónico	E-mail institucional o personal para seguimiento.
Números Telefónicos	Teléfono de Oficina y Móvil.

# LOGÍSTICA DE ACCESO

Indicar detalladamente los requerimientos de ingreso al sitio donde se encuentra el dispositivo a revisar:

Indicar si es necesario permiso especial para el acceso al sitio.

Especificar el tiempo requerido para la autorización del mismo.

## PREPARACIÓN DEL EQUIPO

Para facilitar la revisión y/o reparación técnica:

**Condición Obligatoria:** Asegurarse que el equipo esté desmontado, ubicado y disponible para la revisión concentrados en un área.

