



SERVICIO TÉCNICO.

1

Para solicitar atención para garantías debe comunicarse a través del correo electrónico soporte@intipv.com e indicar lo siguiente:

- Modelo y Serial de equipo(s).
- Factura de venta para efectos de la garantía.
- Descripción detallada de la falla.
- Diagrama de conexión del sistema (paneles, controlador, inversor, protecciones, etc).
- Descripción del cuadro de cargas del sistema.

2

Soporte Técnico asignará un ticket de servicio para atender la solicitud y con este podrá solicitar información adicional (tiempo de respuesta 5 día hábiles).

3

En caso de requerirse Soporte técnico solicitará al cliente el envío del equipo al laboratorio (Dirección: Diagonal 40A bis# 14-37 Bogotá), envío el cual debe tener especificado el número de ticket, una vez recibido el equipo, se procederá con el diagnóstico del mismo (tiempo de respuesta 5 días hábiles).

4

El costo de envío de los equipos está a cargo del cliente, INTI será responsable del costo de envío una vez esté reparado y se haya efectuado una garantía.

5

Como resultado del proceso, el cliente recibirá un correo con la resolución del Ticket de servicio con las indicaciones pertinentes (Diagnóstico, reparación, cambio de repuestos, garantía aplicable o no).

6

En caso de aplicar costos (excluidas garantías) para reparación/sustitución, El soporte técnico indicará el/los costos al cliente para su autorización por escrito.

