



## Procedimiento de atención para servicios de Garantía y de Soporte Técnico.

### PROCEDIMIENTO.

Actividad	Responsable
<p>El cliente reporta su equipo solicitando servicio de soporte y/o garantía al teléfono :</p> <p>Think 08006660011 Idea 08002220279</p> <p>Se solicitará la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Nombre.</li><li>- Teléfono.</li><li>- Tipo/Modelo del equipo a reportar.</li><li>- Número de serie del equipo a reportar.</li><li>- Domicilio del cliente.</li><li>- Dirección de correo electrónico.</li><li>- Factura</li></ul>	Cliente

### PROCESOS DE GARANTIA POR DOA

*Documento de Referencia sobre el Proceso Dead On Arrival (DOA) para equipos Lenovo*

El Proceso Dead On Arrival (DOA) para Mayoristas, Distribuidores y Retail; regula el retorno de los equipos que cumplan con la condición DOA de acuerdo a la Guía Lenovo para dicho efecto (Anexo I)

El presente proceso aplica para la condición DOA de acuerdo a la Guía DOA Lenovo (anexo I) dentro del periodo de diez (10) días calendario contados a partir de la fecha de compra del cliente final (será validada contra la factura).

### PROCESO

En del periodo de 10 días, si el equipo presenta una falla, el cliente debe llamar y registrar la falla en la línea de soporte de Lenovo (**línea Idea 08002220279 / Línea Think 08006660011**) para que de primera instancia se valide la condición DOA y se le asigne un numero de ticket (se debe exigir numero de ticket), para posteriormente llevar el equipo a la tienda/Retail/Mayorista donde la adquirió y en donde será derivado en primera instancia al Supervisor de la tienda/Retail/Mayorista

- El Supervisor de tienda/Retail/Mayorista solicitará al cliente:
  - Factura de compra.
  - Número de ticket asignado al cliente en el Contact Center.
  - Revisará el equipo y verificará que la fecha de compra este dentro del periodo DOA (10 días calendario).
  - Revisará visualmente que el equipo contenga todos los componentes del computador (mouse, teclado, manuales, cables, caja, embalajes), así como el estado físico del equipo este en perfectas condiciones.
  - El Supervisor deberá llamar a la línea de soporte(Idea) según sea el caso, para validar el estado del ticket, Validar si el Contact Center lo derivo al punto de venta para tratamiento DOA, en caso contrario, el supervisor deberá solicitar al cliente entre en contacto con el Contact Center de Lenovo para obtener asistencia y empezar un proceso normal de garantía.
  - El Supervisor de tienda deberá notificar el equipo reportado basado en el check list (anexo II) a la cuenta [doalas@lenovo.com](mailto:doalas@lenovo.com) basándose en la falla del equipo si aplica o no a la condición DOA, Lenovo gestionara la visita de un técnico para constatar la falla del producto reportado, en caso de presentar la falla, Lenovo programara el retiro de la unidad para su posterior acreditación por concepto DOA.
  - Si el caso NO califica a DOA el cliente deberá ser direccionado al Contact Center de Lenovo, sí el problema es resuelto el equipo debe ser retornado al cliente.
  - El Supervisor de Tienda autorizará el cambio basado en la aprobación de Lenovo. Es responsabilidad de cada supervisor realizar el procedimiento de manera adecuada ya que de no ser así no se emitirá el crédito correspondiente.

## **GUIA DOA (anexo I)**

El propósito de este documento es dar a conocer la definición de Dead on Arrival (DOA, por sus siglas en ingles) de un producto de acuerdo a las políticas activas de Lenovo.

Este documento analiza la situación de una falla inicial del producto (basada en los siguientes acontecimientos) ocurrida durante el periodo que comprende la fecha de envío desde el lugar de fabricación o provisión hasta los primeros 10 días corridos de uso del equipo por parte del usuario final.

Las fallas ocurridas durante el periodo inicial pueden catalogarse como:

- a) Fallas detectadas por el Asociado de Negocios (Preventa).
- b) Fallas detectadas por el usuario final

### **Las siguientes son las únicas fallas consideradas como DOA.**

1. Elemento físico del equipo defectuoso.
2. Tarjetas o conectores sueltos.
3. Mal ensamble en los componentes físicos
4. Daños no físicos en pantalla
5. Píxeles muertos en LCD, deberá adaptarse a los lineamientos publicados en la página de Lenovo, en la cual a grandes rasgos se indica que para aplicación a DOA por píxeles dañados, el número debe exceder los píxeles dañados por unidad de acuerdo con la resolución de la pantalla.

<http://support.lenovo.com/us/en/documents/migr-4u9p53>

### **Las siguientes son fallas que NO SON considerarse como DOA.**

1. Percepciones del cliente respecto al funcionamiento o rendimiento de la maquina.
2. Fallas debidas a la instalación de opciones o programas de terceros.
3. Inconformidades con la configuración o apariencia de la máquina.
4. Fallas generadas por manipulación indebida del equipo.
5. Fallas Ocasionadas por conexiones eléctricas no adecuadas.
6. Códigos Maliciosos ,Virus informáticos o borrado de archivos del sistema
7. Fallas de software pre instalado en el equipo fuera de los primeros 30 días.
8. Tener y olvidar password de arranque (BIOS) o de Disco Duro

### **El producto reportado a DOA DEBE:**

1. Ser un producto actual (Máximo 9 Meses de venta de Lenovo al Retail o Mayorista).
2. Tener una falla de hardware como resultado de fabricación o provisión de Lenovo.

3. Haber sido vendido con la garantía de Lenovo y haberse informado la falla dentro de los 10 días a partir de la fecha de venta al usuario final o estar dentro de la etapa de entrega al cliente (preventiva) donde se está probando el producto y aun no se ha generado facturación.
4. Estar completo en todos los aspectos incluyendo manuales, opciones con el producto y embalajes originales.
5. Haber sido reportado al Contact Center, al teléfono Idea 08002220279 / Think 08006660011, para que se le asigne un número de reporte.

#### **El daño en el producto devuelto NO SE PUEDE DEBER A:**

- Accidentes, Daños accidentales, catástrofes, uso inapropiado (usado en condiciones para las que el producto no está diseñado) y abuso.
- Daño por Uso de partes no fabricadas o vendidas por Lenovo.
- Modificación del producto.
- Servicio provisto por terceros que no son proveedores de servicio autorizados por Lenovo.
- Ningún equipo en previa exhibición aplica a proceso DOA, el mismo se deberá tratar por garantía siguiendo los lineamientos activos que Lenovo y su Contact Center indiquen.
- Contraseña de arranque (BIOS) o de Disco Duro, no son considerados como DOA

## **FAQ'S (frequent asked questions)**

***Si se informa un producto a Lenovo que resulta ser un producto sin fallas (NDF, por sus siglas en inglés) cuando Lenovo examina el chek list, ¿qué acciones se llevaran a cabo?***

Cualquier producto que no cumpla con las condiciones necesarias para ser DOA, tal como se describió en las secciones anteriores: No será aprobado como DOA.

***Si un producto falla durante la configuración o la preinstalación de software del cliente y antes de ser vendido al usuario final, ¿qué debe hacer un asociado de negocios?***

El Asociado de Negocios debe llamar al contact center para obtener ayuda de primera instancia, en caso que el problema no se pueda resolver, el Contact Center proporcionará un número de caso con el cual el asociado de negocio puede reportar el incidente a Lenovo a través de [spadron1@lenovo.com](mailto:spadron1@lenovo.com); [doalas@lenovo.com](mailto:doalas@lenovo.com), almacenar el producto en su stock y esperar las instrucciones a seguir

***A quien debe contactar el Asociado de Negocios cuando posee un producto que debe ser devuelto como DOA?***

El Asociado de Negocios debe contactar al área de Servicios Lencare de Lenovo [doalas@lenovo.com](mailto:doalas@lenovo.com), proporcionando los documentos antes descritos, almacenar el producto en su stock y esperar la respuesta por parte del área de Servicio de Lenovo para confirmar DOA.

## **¿Qué sucede cuando un producto se devuelve a Lenovo y se acepta como un producto DOA válido?**

Se otorgará la nota de crédito al canal que reporta el caso de acuerdo con la factura de Lenovo correspondiente al producto dentro de un plazo de 15 días hábiles.

### ***Una caja dañada aplica para DOA?***

Sí, siempre y cuando el daño se haya dado en el proceso de entrega de Lenovo al canal, este tipo de casos son poco comunes debido a que la entrega de los equipos se hace en el momento de la compra lo que impediría que el cliente reciba una caja en mal estado. Si es el caso, la tienda deberá firmar la remisión con el comentario de caja dañada.

Si existe evidencia de que la caja fue entregada en perfecto estado a la tienda (por ejemplo, el transporte confirma que la entrega se hizo y que todo estaba en orden, la tienda confirma haber recibido todo en orden y firma a satisfacción pero el cliente final informa caja dañada,) la responsabilidad es de la tienda.

### ***Si la maquina devuelta dentro de los 10 días permitidos como DOA, está completa, pero sin embargo no enciende, ¿aplica DOA?***

Sí, siempre y cuando la maquina cumpla con la condición de acuerdo con la Guía de DOA Lenovo, siempre y cuando la falla no se haya originado por un uso indebido de la maquina o por la instalación de componentes o Software de terceros.

### ***Si se adquirió el monitor y la computadora de escritorio en un mismo embalaje y solo falla uno de los dos dispositivos, aplica como DOA?***

El monitor y la computadora de escritorio son 2 maquinas distintas, con números de serie distintos, por lo tanto solo se aplicaría DOA a la maquina con el problema.

### ***Si el equipo presenta falla de software (que viene incluido en la PC), ¿aplica DOA?***

No, el cliente deberá ponerse en contacto con el Contact Center para obtener ayuda de primera mano en la recuperación del software, o para obtener los discos de recuperación del mismo.

### ***Si el PC aplica para DOA, pero no fue entregada en su caja y con sus respectivos manuales, se tramita como DOA?***

El proceso DOA exige que todo producto devuelto como DOA se entregue en perfecto estado, con todos sus componentes internos y externos, manuales, documentación y cajas originales, en caso contrario no se acepta como DOA.

### ***Si la maquina está dañada y la caja también, aplica como DOA?***

Si el daño se causo después de la entrega al cliente con su aprobación, no se considera DOA porque se asume que el daño fue causado por un manejo indebido por parte del cliente. En el caso excepcional de que la maquina se haya entregado en esas condiciones por parte del canal, es responsabilidad de la tienda confirmar y entregar la evidencia de que la máquina fue entregada así por Lenovo al canal para hacer el reclamo.

***Que sucedería en caso de que el equipo estuviera en perfecto estado (Hardware y Software) pero por alguna razón la imagen fuera errónea (imagen de otra compañía)?***

Si el equipo está en perfecto estado, Lenovo no considera esta eventualidad como DOA y deberá solicitarse a través del proceso de Garantías la reinstalación de la imagen correcta.

***En el caso de Monitores TFT y portátiles, si presentan pequeños puntos en la pantalla (como huecos), que pudieran caer en el estándar de normalidad, aplica DOA?***

Estos eventos no se consideran DOA salvo que el número de pixeles quemados exceda el número máximo definido por la industria como normal.

(<http://support.lenovo.com/us/en/documents/migr-4u9p53> ).

***En el caso de que falte algún componente externo (cable, Mouse, Teclado) que pueda ser repuesto, aplica para DOA?***

NO, el supervisor de tienda deberá reportar el incidente a su comercial de cuenta, adicionando el número de serie del equipo y el faltante

***Si al momento de devolver un equipo el canal no tiene un equipo igual, ¿se le ofrecería de inmediato un equipo superior al mismo precio?***

Lenovo es responsable ante la tienda, por lo que esta decisión es responsabilidad de la tienda y no compromete a Lenovo. Lenovo hará el reembolso a la tienda a través de una nota de crédito sobre el precio del equipo original reclamado o realizará reparación si esta aplica.

# CHEK LIST DOA (anexo II)

 <b>FOR</b> <b>THOSE</b> <b>WHO DO.</b>	<b>Formulario DOA</b> Formulario F. 6. 2.-10/LSOS Revisión: 0.0	Página: 1/1
--	---	-------------

## A completar por BP / Cliente / Tienda

Nombre Cliente Final (usuario equipo)			
Teléfono de contacto fijo		Teléfono Móvil	
Factura		Email	
Domicilio particular:			
Ciudad / Localidad		CP	

Nombre Empresa / Tienda de venta			
Nombre persona de Contacto en tienda			
Teléfono de contacto		Teléfono Móvil	
Email			
Domicilio de Tienda			
Ciudad / Localidad		CP	

Datos del Equipo con Falla			
Modelo (ej. G450)		N° de Reporte <small>(caso help center)</small>	
N° de Serie 10 dígitos	_ _ _ _ _ _ _ _ _ _	N° de Serie 7 dígitos	_ _ _ _ _ _
N° de boleta/factura		Fecha de Compra	Fecha de Devolución

Condiciones DOA *	SI	NO
Falla de algún componente como resultado de Fabricación o provisión Lenovo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tiene Garantía de Lenovo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Esta dentro de los siete días naturales de la fecha de venta del Equipo al usuario final	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Esta Completo: Manuales, opcionales, embalajes originales,	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El equipo se encuentra en condiciones de buen uso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se encuentra el equipo sin modificaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Descripción de Falla (comprobada por el supervisor de tienda)\***

.....  
 Nombre y Firma del Supervisor de tienda Nombre y firma del representante del Mayorista (si aplica)

Indicar si la pieza está dañada:

	SI	NO		SI	NO		SI	NO		SI	NO
Procesador	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Teclado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Carcasa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	AC Adapter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tarjeta Madre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Tarjeta/Cable Video	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Display	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Software	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Memoria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Cámara	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Audio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Opcional 1:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disco Duro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Unidad óptica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mouse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Opcional 2:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Fecha de Revisión:    De acuerdo a las condiciones DOA el equipo está **Aprobado**  **Rechazado**

En caso de ser su respuesta negativa, por favor, argumnte

Motivo del Rechazo: \_\_\_\_\_

.....  
**Nombre / firma del Supervisor de tienda**

IMPORTANTE, En caso que el articulo no aplique a DOA basados en los lineamientos del mismo, el reemplazo del equipo será responsabilidad de la tienda que lo recepciona