



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 018009123021 Idea 018005182433</p> <p>Se solicitará la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre. - Teléfono. - Tipo/Modelo del equipo a reportar. - Número de serie del equipo a reportar. - Domicilio del cliente. - Dirección de correo electrónico. - Factura 	<p>Cliente</p>
<p>Validación de garantía.</p> <p>Si esta no pudiera ser validada a través de la base de datos de Lenovo, se solicitará el comprobante de compra (factura).</p>	<p>Contact Center (Think)</p> <p>Contact Center (Idea)</p>
<p>Pre-diagnóstico telefónico.</p> <p>Si el problema se deriva del software precargado de fábrica, este deberá ser solucionado telefónicamente por el HelpCenter.</p> <p>Si el problema es de Hardware, se define el tipo de servicio basado en el Tipo/Modelo del equipo(Carry-in/Onsite), número de serie y fecha de compra.</p> <p>Garantía en sitio: Se atiende en las instalaciones del cliente.</p> <p>Garantía en Centro de Servicio: El equipo se atiende en las instalaciones de un Centro Autorizado de Servicio Lenovo</p>	<p>Contact Center (Think)</p> <p>Contact Center (Idea)</p> <p>Centro de Servicio Autorizado Lenovo</p> <p>Centro de Servicio Autorizado Lenovo</p> <p>Cliente</p>

<p>Servicio CRU</p> <p>Si durante el diagnostico telefónico se detecta que la parte dañada puede ser reemplazada por el cliente, se le informa a este, y si el cliente está de acuerdo, se le envía la parte para que realice el cambio de la misma cuando es On Site, en caso de carry-in la parte estará disponible en el CAS para el cambio mano a mano.</p>	<p>Cliente</p>
<p>SI LA GARANTÍA ES EN SITIO.</p> <p>El Contact Center asignará a un Centro de Servicio Autorizado Lenovo.</p> <p>El centro de servicio solicita las partes recomendadas por el Contact Center y atiende el servicio en las instalaciones del cliente.</p> <p>Si el problema no queda solucionado, solicita las partes adicionales necesarias para dar solución y regresa para continuar con el servicio. Si es necesario, solicita soporte de segundo nivel.</p> <p>Al concluir el servicio el cliente llena la encuesta de satisfacción vía web.</p>	<p>Contact Center (Think)</p> <p>Contact Center (Idea)</p> <p>Centro de Servicio Autorizado Lenovo</p> <p>Cliente</p>
<p>SI LA GARANTÍA ES EN CENTRO DE SERVICIO.</p> <p>El Contact Center identifica al Centro de Servicio Autorizado Lenovo más cercano y le proporciona los datos al cliente, para que este lleve el equipo a reparación.</p> <p>El cliente se pone en contacto y traslada el equipo reportado a las instalaciones del Centro de Servicio Autorizado Lenovo, el cliente recibirá el formato de atención en el centro de servicio mediante el cual se le informa el estado de recepción de la maquina y será necesaria su presentación al momento de retiro del mismo.</p> <p>El Centro de Servicio Autorizado Lenovo hace el diagnóstico y solicita las partes necesarias para solucionar el problema.</p> <p>El cliente recoge su equipo de las</p>	<p>Contact Center</p> <p>Cliente.</p> <p>Centro de Servicio Autorizado Lenovo</p> <p>Cliente.</p>

instalaciones del Centro de Servicio Autorizado Lenovo, una vez que este le informa la conclusión y disponibilidad del equipo, el cliente llena la encuesta de satisfacción vía web.	
--	--

Situaciones que invalidan la garantía.

- Cuando los sellos del equipo sean violados.
- Cuando el equipo haya sido alterado o reparado por personas no autorizadas por un centro de Servicio autorizado por LENOVO.
- Cuando el equipo muestre daño o maltrato por parte del usuario (golpes a simple vista, partes quebradas, contactos sulfatados, partes reventadas).
- Cuando el equipo haya sido dañado a causa de un accidente, desastre natural, negligencia, virus informático, transporte, uso indebido, abuso por falta de observancia de las advertencias señaladas en el manual de usuario.
- Cuando el equipo se haya dañado por alteración o conexión de un dispositivo no compatible al equipo o fuera de las especificaciones técnicas (uso de cargadores no originales, cargadores de Mayor voltaje etc).
- Cuando el equipo no haya sido operado de acuerdo con el instructivo de uso que le acompaña: instalación eléctrica, instalación de comunicaciones, temperatura, humedad, etc.
- Cuando el equipo presente problemas de software no atribuibles al hardware: pérdida de la configuración del sistema, borrado de archivos del sistema, presencia de Códigos Maliciosos (virus, malware, botnets etc.) .
- Cuando el equipo presente problemas en productos de hardware o software que no sean fabricados o comercializados por LENOVO y descritos para cada modelo.
- La garantía no aplica para suministros o materiales de consumo adicionales “promociones” junto con el equipo LENOVO (bocinas, memorias USB, maletines).

Consideraciones generales de la garantía

La cobertura de partes especificada en la Póliza de Garantía ampara solamente las partes instaladas de origen que conforman el equipo (configuración del modelo original) por el periodo especificado. Las opciones LENOVO instaladas posteriormente están amparadas por sus propios términos y condiciones. LENOVO no asume ninguna responsabilidad por fallas en opciones de otros proveedores instaladas en equipos LENOVO o por fallas causadas por la instalación y uso de dichos componentes en el equipo.

- La cobertura de software original precargado en los equipos es solamente telefónica y tiene una duración de 30 días calendario a partir de la fecha de inicio del periodo de garantía.
- LENOVO no se hace responsable de hacer Respaldo y recuperación de datos y aplicaciones durante la revisión y/o cambio del equipo. No se hace responsable por pérdida de información.
- LENOVO no será en ningún caso responsable por cualquier daño moral o económico resultantes del mal uso o incapacidad del manejo del equipo por parte de usuario.
- El servicio técnico solamente puede ser brindado por personal técnico autorizado por LENOVO. La atención de un equipo por personal técnico no autorizado anula inmediatamente la cobertura de la garantía.
- Solo aquellos equipos que estén dentro del periodo de garantía estándar tienen servicio de atención gratuita en el Contact Center.

HORARIOS DE ATENCIÓN.

- El horario de los Centro de Servicio Autorizado Lenovo es de lunes a viernes de 9:00 a 17:00 excepto días festivos.
- El horario de atención del Contact Center Think es de Lunes a Viernes de 9.00 am a 5.00 pm (Hora del este).
- El horario de atención del Contact Center Idea es de Lunes a Domingo de 8:00 am a 10:00 pm (Hora del este).

TIEMPOS DE SOLUCIÓN

La garantía estándar de los productos no establece un compromiso para el tiempo máximo de solución de un problema, sin embargo, al trabajar bajo el concepto del mejor esfuerzo, los tiempos que nos hemos fijado para concluir satisfactoriamente con un servicio de garantías se muestra en la siguiente tabla.

	95% de los casos	El resto de los casos
Ciudades principales con presencia de Centro de Servicio Autorizado Lenovo	5 días hábiles de solución.	Maximo 30 días hábiles de solución de acuerdo a la Ley del Consumidor (1480)

		de 2012.
Ciudades pequeñas con presencia de técnicos on site de Lenovo.	10 días hábiles de solución.	Maximo 30 días hábiles de solución de acuerdo a la Ley del Consumidor (1480 de 2012.

GARANTIA DE ACCESORIOS

Para garantías de accesorios, el cliente deberá generar el caso en la línea de atención dependiendo de la familia a la que pertenezca el producto, el call center validara si su producto aplica o no a garantía.

En caso de aplicar, el cliente deberá tramitar el cambio por medio del reseller/retail/mayorista a quien haya comprado el producto. El distribuidor con el número del caso validara ante Lenovo que efectivamente el producto afectado aplique a este procedimiento sea por fallas o daños de fabrica y lo cambiara.

Posteriormente Lenovo emitirá Nota Crédito al Retail o mayorista por el accesorio que este ultimo cambie al 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 ocho (8) días calendario contados a partir de la fecha de compra del cliente final (será validada contra la factura).

PROCESO

En del periodo de 8 días, si el equipo presenta una falla, el cliente debe llamar y registrar la falla en la línea de soporte de Lenovo (línea Idea 018005182433 / Línea Think 018009123021) 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 donde la adquirió y en donde será derivado en primera instancia al Supervisor de la Tienda.

- El Supervisor de Tienda 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 (8 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 lnino@lenovo.com, completando en base a las condiciones y falla del equipo si aplica o no a la condición 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 asi 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 8 días Calendario 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. Pixeles 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 pixeles dañados, el número debe exceder los pixeles 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. Codigos 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 (Maximo 90 días de venta de Lenovo al Retail o Mayorista).
2. Tener una falla de hardware como resultado de fabricación o provisión de Lenovo.
3. Haberse vendido con la garantía de Lenovo y haberse informado la falla dentro de los 8 días a partir de la fecha de venta al usuario final o estar dentro de la etapa de entrega al cliente (preventa) 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 018005182433 / Think 018009123021, para que se le asigne un numero 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 ingles) cuando Lenovo examina el chek list, que 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, que debe hacer un asociado de negocios?

El Asociado de Negocios debe llamar al call 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 dgiraldo@lenovo.com, sperez1@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 Servicio de Lenovo dgiraldo@lenovo.com, sperez1@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.

Que sucede cuando un producto se devuelve a Lenovo y se acepta como un producto DOA valido?

Se otorgará la nota de crédito al canal que reporta el caso de acuerdo con la factura de Lenovo correspondiente al producto.

Una caja dañada aplica para DOA?

Si, 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 8 días permitidos como DOA, esta completa pero sin embargo no enciende, aplica DOA?

Si, 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 esta 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 través del correo dgiraldo@lenovo.com, sperez1@lenovo.com 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 realizara reparación si esta aplica.

CHEK LIST DOA (anexo II)

	Formulario DOA 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, argumente

Motivo del Rechazo: _____

.....

Nombre / firma del Supervisor de tienda

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