

PROCEDIMIENTO DOA DE SOLICITUD DEL SERVICIO

Las fallas ocurridas durante el periodo inicial pueden catalogarse como:

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

Las siguientes son las únicas fallas consideradas como DOA.

- Elemento físico del equipo defectuoso.
- Tarjetas o conectores sueltos.
- Mal ensamble en los componentes físicos
- Daños no físicos en pantalla
- 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.

Las siguientes son fallas que NO SON considerarse como DOA.

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

El producto reportado a DOA DEBE:

- La falla tiene que presentarse dentro de los 15 días calendario desde la venta del Retail al cliente final.
- Entregar la remisión de ingreso del producto dañado al Retail, boleta de compra y checklist a lenovodoas@compucareperu.com; doalas@lenovo.com; mbenitez@lenovo.com.
- Ser un producto actual (Tener máximo un año en inventario).
- Tener una falla de hardware como resultado de fabricación o provisión de Lenovo.
- Haberse vendido con la garantía de Lenovo y haberse informado la falla dentro de los 15 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.
- Estar completo en todos los aspectos incluyendo manuales, opciones con el producto y embalajes originales.

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

En el caso de falla en mesón de prueba¹

- Enviar el checklist con la factura de la venta de Lenovo- Mayorista/ Retail del equipo fallado y el sustento de entrega del segundo equipo al cliente. En la boleta tiene de preferencia debe estar la serie del equipo al cual se le pide el DOA y en el sustento de la entrega, la serie del equipo nuevo entregado.
- El equipo no puede mostrar ningún síntoma de uso (No puede tener el Windows activado)
- No puede tener fallas estéticas.
- El equipo debe de tener la caja original
- No puede ser un equipo que tenga más de un año en inventario.
- No se pueden revender los equipos aprobados por DOA, éstos deben de ser acreditados.

En caso de equipos de muestra:

- Estos equipos no aplican DOA, si cumplen los estándares que se solicita para aplicar a la garantía proceden a ser reparados

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. El Retail deberá tiene que devolver el producto físico al cliente y solicitar que interne el equipo por reparación a Computare.

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 mbenitez@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 mbenitez@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 será de la tienda.

Si la maquina devuelta dentro de los 15 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 máquinas 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 causó 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.

(<https://support.lenovo.com/co/es/solutions/HT002800?LinkTrack=Solr>).

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 mbenitez@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 realizará reparación si esta aplica.

CHECK LIST DOA:



FORMATO
DOA.DOC

CHECK LIST DOA (Dead On Arrival)										
Datos Generales para ser Completados por el BP / Cliente										
Nombre del BP / Empresa / Cliente Final		CENCOSUD RETAIL PERU S.A								
Dirección		AV. LOS MAESTROS N° 206 – C.C EL QUINDE ICA								
Nombre de la persona de Contacto		DIANELY ORTIZ								
Teléfonos		992151999 - 016260000 ANEXO 8716								
(Seleccione el correcto con una "X")										
Distribuidor	<input checked="" type="checkbox"/>	RE1	<input type="checkbox"/>	RE2	<input type="checkbox"/>	Empresa	<input type="checkbox"/>			
Datos del Equipo con Falla					Tipo de Equipo (Seleccione el correcto con una "X")					
N° de Parte	29578ES				All in One	<input type="checkbox"/>	Pc	<input type="checkbox"/>		
N° de Serie	HGEHN7FR				CPU	<input type="checkbox"/>	Netbook	<input type="checkbox"/>		
N° de código de barras	1S 29578ES HGEHN7FR				Laptop	<input type="checkbox"/>	Servidores	<input type="checkbox"/>		
N° de serie de 10 dígitos	CBP1687035				Monitor LCD	<input type="checkbox"/>	Otros (especifique):PHABLET	<input checked="" type="checkbox"/>		
N° de factura	FAC venta al usuario final				Notebook	<input type="checkbox"/>				
Fecha de Compra	FAC venta al usuario final				Tablet	<input type="checkbox"/>				
Condiciones DOA (Para ser considerado DOA ninguna de las siguientes variables deberá ser negativa "NO")								SI	NO	
Falla hardware como resultado de Fabricación o provisión Lenovo.								<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Tiene Garantía de Lenovo								<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Esta dentro de los 15 días calendario de la fecha de recepción de Equipos								<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5Esta Completo: Manuales, opcionales, embalajes originales								<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
El equipo se encuentra en condiciones de buen uso								<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Se encuentra el equipo sin modificaciones?								<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Descripción del Falla										
PRODUCTO CON BATERIA HINCHADA										
Firma del Representante BP / Vendedor										
Aclaración:										

Partes o Accesorios dañado (Debe ser Completado por el Técnico)											
SI		NO		SI		NO		SI		NO	
Procesador	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Teclado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Carcaza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disco Duro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Unidad óptica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Software	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mouse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	AC Adapter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Opcional:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Validé y Acuerdo las condiciones DOA aclaradas en punto anterior. En caso de ser su respuesta negativa, por favor, argumente.											
Si		No		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>					
Argumentación: <u>argumentar si se llega a la conclusión que no aplica a DOA</u>											
Comentarios del Técnico											

El técnico debe marcar con un x en los recuadros anteriores si procede a DOA o no, si no procede argumentar en la línea siguiente.

Si es que hay alguna autorización de parte de Lenovo por correo impreso se debe indicar aça. Poner el número de TEL/precinto DOA.

* En caso de que un equipo sea catalogado como DOA y sea sellado con un precinto numerado, este no deberá ser abierto bajo ningún motivo.

Firma del Técnico Lenovo	Firma del canal
Aclaración:	Aclaración:

PROCESO DOAS:

- El título del mail debe tener el siguiente formato: DOA + (Nombre de la tienda) + mes/día/año+ Serie. En lo posible, tratar de que toda comunicación respecto a un mismo caso sea respondida sobre el mismo mail.
- Los correos recibidos durante la mañana serán respondidos por parte de Lenovo para confirmar si el equipo procede para revisión DOA y acto seguido por el CAS para programar la visita, por la tarde del mismo día, los que se reciban en la tarde, serán respondidos durante la mañana del día siguiente.
- Si Lenovo envía un correo confirmando que la serie aplica para revisión DOA, se programará la visita técnica y el técnico realizará las pruebas de Hardware y Software, si el técnico determina que es un problema de Software realizará las actualizaciones o restauraciones correspondientes y si fuese un problema de Hardware se sellará la caja con un precinto numerado que no deberá ser roto.
- Si es que no procede o se detecta que no se han cumplido las condiciones para aplicar al DOA, éste se rechazará.
- Con el precinto intacto, el distribuidor o retail debe ponerse en contacto con su proveedor (Mayorista o Lenovo) para proceder con la acreditación.
- Lenovo semanalmente recibirá los doas aprobados, solicitará la carta de destrucción al Retail o mayorista.
- En el caso de que el equipo no se acredite en el mismo mes en el que se dio la aprobación por DOA; el Retail y el mayorista solo tienen 3 meses adicionales para reclamar la NC. Si es que no envían la carta de destrucción en dicho período, pierden la opción a NC. Esto solo aplica si es que ya se atendió al cliente final.