



Procedimiento de atención para servicios de Garantía y de Soporte Técnico HERITAGE GROUP SAS.

PROCEDIMIENTO

Actividad	Responsable
<p>El cliente reporta su equipo solicitando servicio de soporte y/o garantía al teléfono: 018000 413509 TEL (1) 5505800 EXT 0201 EXT 0202 Se solicitará la siguiente información - Nombre.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Teléfono. - Referencia del equipo a reportar. - Número de serie del equipo a reportar. - Domicilio del cliente. - Dirección de correo electrónico. - Numero de Factura <p>Diligenciar en el Formato Solicitud de Garantía Heritage Group 1.0 para solicitar el Numero de Aprobacion RMA para el correspondiente envío si Aplica</p>	<p>Cliente</p>
<p>Validación de garantía. Si esta no pudiera ser validada a través de la base de datos de Heritage Group, se solicitará el Comprobante de compra (factura).</p>	<p>Servicio al Cliente</p>
<p>Pre-diagnóstico telefónico. Si el problema se deriva de software Este no está cubierto por garantía. Si el problema es de Hardware, se define el tipo de servicio basado en la referencia del equipo, número de Serie y fecha de compra.</p> <p>Garantía en Centro de Servicio: se atiende en las instalaciones del Centro de servicio Autorizado CAT</p> <p>Servicio RC (Reparación Cliente)</p>	<p>Servicio al Cliente</p> <p>Centro de Servicio Autorizado</p> <p>Centro de Servicio Autorizado</p> <p>Cliente</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, el cambia la parte la cual envía para que se realice el cambio de la misma adjuntando carta con la falla.</p>	
<p>SI LA GARANTÍA ES EN CENTRO DE SERVICIO. El Contact Center reporta al Centro de Servicio Autorizado CAT y le proporciona los datos al cliente, para que Este lleve el equipo a reparación. Diligenciar en el Formato Solicitud de Garantía Heritage Group 1.0 para solicitar el Numero de Aprobacion RMA para el correspondiente envío si Aplica</p> <p>El cliente se pone en contacto y traslada el equipo reportado a las instalaciones del Centro de Servicio Autorizado CAT con el correspondiente Numero de RMA, si reside en ciudad diferente se realiza programación de recogida por transportadora autorizada, el producto se debe marcar con el Numero de RMA asignado. El Centro de Servicio Autorizado CAT hace el diagnóstico y solicita las partes Necesarias para solucionar el problema.</p>	<p>Servicio al Cliente</p> <p>Cliente</p> <p>Servicio Técnico CAT</p>
<p>El cliente recoge su equipo de las instalaciones del Centro de Servicio CAT, una vez que este le informa la conclusión y disponibilidad del equipo,</p>	<p>Cliente</p>
<p>Si la procedencia es de otra ciudad se realiza el envío por transportadora hacia el cliente</p>	<p>Servicio Técnico CAT</p>

Situaciones que invalidan la garantía

- Cuando los sellos de seguridad de las partes sean violados.
- Cuando el equipo haya sido alterado o reparado por personas no autorizadas por un centro de Servicio autorizado CAT.
- 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.
- Cuando el equipo es conectado a instalaciones eléctrica inadecuadas, daños causados por 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, etc.).
- Cuando el equipo presente problemas en productos de hardware o software que no son compatibles.

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. Heritage Group SAS no asume ninguna responsabilidad por fallas en opciones de otros proveedores instaladas en equipos HG o por fallas causadas por la instalación y uso de dichos componentes en el equipo.

- HERITAGE GROUP SAS 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.
- HERITAGE GROUP SAS 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 HERITAGE GROUP SAS. La atención de un equipo por personal técnico no autorizado anula inmediatamente la cobertura de la garantía.

HORARIOS DE ATENCIÓN

- El horario del Centro de Servicio Autorizado CAT es de lunes a viernes de 9:00 a 6:00 pm. Excepto días festivos.
- El horario de atención de Servicio al Cliente es de Lunes a Viernes de 9.00 am a 6.00 pm.

TIEMPOS DE SOLUCIÓN

La garantía 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 es de 72 horas a partir de la recepción del producto en el Centro de servicio Autorizado CAT en el 97% de los casos.

En el 3% de casos restante un máximo 30 días hábiles de solución de acuerdo a la Ley de protección Consumidor (1480 de 2012).

PROCESOS DE GARANTIA POR DOA

Proceso Dead On Arrival (DOA) para equipos HG

El Proceso Dead On Arrival (DOA) para, Distribuidores y Retail; regula el retorno de los equipos que cumplan con la condición DOA



El presente proceso aplica para la condición DOA de acuerdo a la Guía de recibido dentro del periodo de cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha de compra del cliente final (será validada contra la factura).

PROCESO

En el periodo de 5 días hábiles, si el equipo presenta una falla, el cliente debe llamar y registrar la falla en la línea de servicio al cliente (línea (1) 5505800 EXT 0201 o 0202/018000 413509) para que de primera instancia se valide la condición DOA y Diligenciar en el Formato Solicitud de Garantía Heritage Group 1.0 para solicitar el Numero de Aprobación RMA para el correspondiente envío. Para posteriormente realizar seguimiento y cumplimiento del tiempo autorizado para reportar estos casos.

Se debe reportar:

- Factura de compra.
- Número de RMA asignado al cliente a través de del Formato Solicitud de Garantía Heritage Group 1.0.

- Revisará el equipo y verificará que la fecha de compra este dentro del periodo DOA (5 días hábiles).

- Revisará visualmente que el equipo contenga todos los componentes del computador (ratón, teclado, manuales, cables, caja, embalajes), así como el estado físico del equipo este en perfectas condiciones.

- El Numero de RMA generado por Heritage Group no es una aprobación de cambio de equipo, está aprobación está sujeta al diagnóstico generado por personal técnico CAT quien se reserva el derecho de diagnosticar el equipo de cómputo antes de emitir una aprobación Doa

- Si el caso NO califica a DOA se informara al Cliente y si aplica se tramitara como garantía normal a través de los centros autorizados de la Marca correspondiente.

GUIA DOA

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

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 5 días hábiles de uso del equipo por parte del usuario.

Las fallas ocurridas durante el periodo inicial pueden catalogarse como:

- a) Fallas detectadas por el Distribuidor (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 físicos del hardware en la recepción.

Las siguientes son fallas que NO SON consideradas como DOA.

1. Percepciones del cliente respecto al funcionamiento o rendimiento de la máquina.
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 instalado en el equipo.
8. Tener u olvidar contraseñas.

El producto reportado como DOA DEBE:

1. Ser un producto actual.
2. Tener una falla de hardware como resultado de fabricación o provisión de Heritage Group.
3. Haberse vendido con la garantía de Heritage Group y haberse informado la falla dentro de los 5 días hábiles 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 a Servicio al cliente, al teléfono línea (1) 5505800 EXT 0201 0202/ 018000 413509, para que se le asigne un numero de RMA.

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 compatibles.
- Modificación del producto.
- Servicio provisto por terceros que no son proveedores de servicio autorizados por Heritage Group.
- Ningún equipo en previa exhibición aplica a proceso DOA, el mismo se deberá tratar por garantía siguiendo los lineamientos normales.

PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE DOA

¿Si se informa un producto a Heritage Group que resulta ser un producto sin fallas (NPF), 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.

¿A quién 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 al cliente servicio.cliente@heritagegroup.com.co o director.servicio@heritagegroup.com.co proporcionando los documentos antes descritos, almacenar el producto en su stock y esperar la respuesta por parte del área de Servicio al cliente para confirmar DOA.

¿Qué sucede cuando un producto se devuelve a Heritage Group y se acepta como un producto DOA válido?

Se otorgará la nota de crédito correspondiente o el cambio del producto por uno de las mismas características de acuerdo con la factura correspondiente al producto.

¿Una caja dañada aplica para DOA?

Si, siempre y cuando el daño se haya dado en el proceso de entrega de Heritage Group 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, 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 5 días hábiles permitidos como DOA, está completa pero sin embargo no enciende, aplica DOA?

Si, siempre y cuando la maquina cumpla con la condición de DOA cuando la falla no se haya originado por un uso indebido de la maquina o por la instalación de componentes o Software de terceros que afectan el funcionamiento de la máquina.

¿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 Servicio al cliente 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 entregado 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 Heritage al canal para hacer el reclamo.



¿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.

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

NO, se deberá reportar el incidente a través del correo servicio.cliente@heritagegroup.com.co adicionando el número de serie del equipo y el faltante para su reposición.