

**Proceso “productos defectuosos a la entrega”
(defective-on-arrival – DoA) más sencillo para los productos HP Comercial
con garantía “on-site”, de intercambio de producto y portátiles.**

DoA

¿Qué cambia?

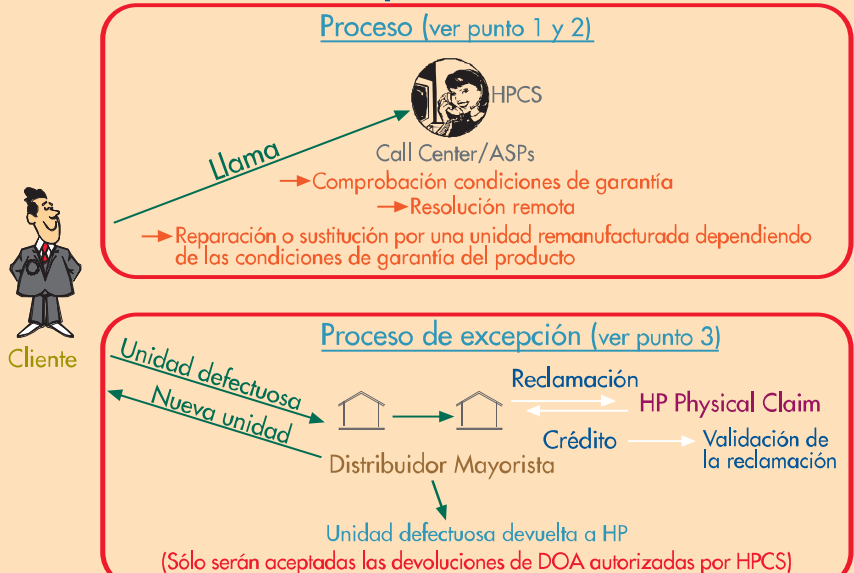
Para el usuario final

- ❑ Llamará en primer lugar al Centro de Soporte de HP o a un ASP para todos los productos afectados
- ❑ Recibe ayuda on line, resolución remota o reparación gratuita en función de las condiciones de garantía del producto
- ❑ Si el cliente solicita un producto nuevo, HPCS emitirá de forma inmediata una autorización para que el distribuidor acepte la devolución por DoA

Para el Distribuidor y el Mayorista

- ❑ Reducción significativa de los productos DoA devueltos por los clientes
- ❑ Tiempo de resolución mucho menor para los DoAs que se presenten
- ❑ Nueva autorización de HP que facilita el proceso de devolución

Nuevo proceso DOA



Descripción del Proceso

Se asume que la mayoría de usuarios llamarán al Centro de Soporte de HP (opción 1), o contactarán con su ASP (Authorized Service Provider, opción 2).

En algunos casos el cliente querrá contactar con el distribuidor a quién le compró el producto (opción 3).

Los productos HP afectados por este proceso (que requieren una autorización de DoA) son todos los productos HP comercial vendidos con garantía "on-site", de intercambio de producto y portátiles.

1. El usuario final se pone en contacto con el Centro de Soporte de HP (HPCS) (Tel: 902 010 333)

HPCS comprueba el número de producto, el número de serie e intenta resolver la incidencia remotamente. Si se hace con éxito, se cierra el caso. Si no, se seguirá el siguiente proceso:

- (a) Se le propondrá al cliente un servicio de acuerdo con las condiciones de garantía de su producto (reparación o sustitución del equipo por una unidad remanufacturada). Si el cliente está de acuerdo con el servicio propuesto, entonces el Canal de Distribución no será involucrado.
- (b) Si el cliente insiste en recibir una unidad nueva y el producto tiene garantía "on-site", de intercambio de producto o es un portátil, entonces HPCS le dará una autorización de devolución cualificada (se adjunta ejemplo) al cliente una vez que se compruebe el documento que acredite la compra del equipo. Entonces se le pide al cliente que contacte con su revendedor y que le devuelva el producto junto con la autorización dentro de los diez (10) días hábiles siguientes. Esta autorización es obligatoria para todos los productos HP comercial vendidos con garantía "on-site", de intercambio de producto y portátiles.

2. El cliente se pone en contacto con un Proveedor de Servicios Autorizado (ASP)

El ASP intentará una resolución remota, y posteriormente iniciará un servicio de reparación o intercambio en función de las condiciones de garantía; si se hace con éxito, entonces se cierra el caso.

En caso de que el servicio de reparación no tenga éxito o que el cliente insista en obtener una nueva unidad, entonces el ASP comprobará el documento que acredite la compra del equipo y confirmará el defecto del producto antes de dar una unidad de sustitución.

Si el producto tiene garantía "on-site", de intercambio de producto o es un portátil, el ASP contactará HPCS (Tel : 902 101987) para pedir la autorización.

Basándose en esta autorización, el ASP iniciará el proceso de devolución de la unidad a través de su mayorista habitual.

3. El usuario final se pone en contacto con el distribuidor dónde compró el producto

El distribuidor deberá remitir al cliente al Centro de Soporte de HP como mejor solución en este caso (ver opción de contacto 1, que es la solución preferida).

Si el cliente no está de acuerdo con el proceso de solución e insiste en obtener una nueva unidad, entonces el revendedor deberá comprobar el defecto del producto y asegurar que el producto ha sido comprado en los últimos 30 días antes de dar al usuario una nueva unidad.

Si el producto tiene garantía "on-site", de intercambio de producto o es un portátil, el distribuidor tendrá que obtener una autorización de devolución de DOA contactando con HPCS.

(Tel : 902 010 333). Únicamente con esta autorización válida el distribuidor podrá devolver la unidad al mayorista y éste a HP.

Por favor, recuerde que a partir del 5 de Mayo de 2003, ninguna devolución de DoAs para productos HP Comercial con garantía "on-site", de intercambio de producto, y portátiles será aceptada sin el documento de Autorización de Devolución de HP.

autorización



Asunto: "Autorización de Devolución"

Fecha _____

Estimado (*nombre del cliente*),

Tras su llamada al Centro de Soporte de HP, esta carta es su autorización para obtener una nueva unidad del mismo producto HP o equivalente de su distribuidor HP a cambio del producto defectuoso identificado bajo estas líneas, una vez que se confirme por parte de su distribuidor HP que la unidad devuelta está realmente defectuosa de acuerdo con las especificaciones de producto publicadas por HP.

Los bienes deben ser devueltos en su envoltorio original completo junto con la prueba de compra y este formulario dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de recepción esta carta.

Detalles de la llamada:

Nº autorizado de llamada (call ID): _____

Nombre del cliente: _____

Nombre de la compañía: _____

Fecha de la llamada: _____

Nombre del agente: _____

Descripción Producto: _____

Número de Producto: _____

Numero de Serie: _____

Fecha de Compra: _____

Descripción del Problema: _____

Estimado distribuidor:

Esta carta le autoriza como distribuidor de HP a dar al cliente arriba citado, a cambio de la devolución del producto defectuoso descrito en este formulario, una unidad nueva del mismo producto HP o equivalente.

Antes de proceder al intercambio, usted es responsable de comprobar que el producto devuelto es realmente defectuoso, condición para que esta autorización sea válida.

Una vez que el defecto haya sido confirmado, por favor, devuelva la unidad defectuosa junto con esta carta siguiendo las instrucciones del proceso habitual de devolución de HP.

Un cordial saludo,

Hewlett-Packard Española,S.L.