

1. Reporte del producto con posible falla

Como primer paso, es necesario completar el formulario de reporte de piezas defectuosas (RMA Form), consignando la siguiente información:

- Modelo del procesador.
- Número de serie.
- Descripción detallada de la falla presentada.
- Número de factura.
- Fecha de compra realizada al distribuidor de Estados Unidos.

Una vez completado, el formulario deberá ser remitido al departamento de RMA del distribuidor para su correspondiente evaluación y registro.

2. Evaluación y asignación del número de RMA

El equipo técnico del distribuidor realizará la revisión de la información proporcionada con el fin de validar la elegibilidad del producto para cobertura de garantía.

En caso de aprobación, se generará un número de RMA, el cual constituirá la referencia oficial del caso durante todo el proceso.

Es importante considerar que no serán elegibles para garantía los productos que presenten evidencias de:

- Daño físico.
- Rayaduras o manipulación indebida.
- Quemaduras.
- Modificaciones o alteraciones no atribuibles al proceso de fabricación.

Estas condiciones serán verificadas durante la inspección técnica correspondiente.

3. Coordinación logística para el envío de los productos

Una vez emitido el número de RMA, el área responsable del distribuidor se pondrá en contacto con ustedes para coordinar el registro, envío o recolección de los productos reportados.

AMD trabajará conjuntamente con el distribuidor en Estados Unidos para garantizar la recepción y correcta gestión de las unidades defectuosas.

Para evitar retrasos en la validación, se recomienda que los productos sean enviados debidamente protegidos y acompañados del número de RMA y toda la documentación requerida.

4. Inspección y validación por parte de AMD

Tras la recepción de los procesadores, AMD llevará a cabo la evaluación técnica correspondiente para determinar la procedencia de la garantía.

Si el caso es aprobado, AMD emitirá la respectiva nota de crédito a favor del distribuidor a través del cual Intcomex adquirió originalmente el producto. ¹

5. Emisión de la nota de crédito correspondiente

Una vez que el distribuidor reciba la nota de crédito emitida por AMD, procederá a gestionar la nota de crédito correspondiente a favor de MAXIMA INTERNACIONAL, dando por concluido el proceso de garantía.

6. Consideraciones importantes

- El tiempo estimado de atención puede variar entre 30 y 60 días hábiles, dependiendo de los procesos de validación y aprobación del fabricante.
- Los productos que no cumplan con los criterios de garantía establecidos por AMD serán devueltos sin emisión de nota de crédito.
- Se recomienda enviar el procesador acompañado de su blíster original y del sistema de disipación correspondiente, cuando aplique.

Asimismo, compartimos el siguiente recurso oficial donde se detallan los escenarios y condiciones que excluyen la cobertura de garantía:

<https://www.amd.com/es/resources/support-articles/warranty/PIB.html>

Quedamos a su disposición para atender cualquier consulta adicional y brindar el soporte necesario durante el proceso de garantía.