

Procesos PBS

Mayoristas - Canales

Activación de garantía

Si requiere activar su garantía enviar mail a:
callcenterxper@xerox.com

Enviar escaneado los siguientes documentos:

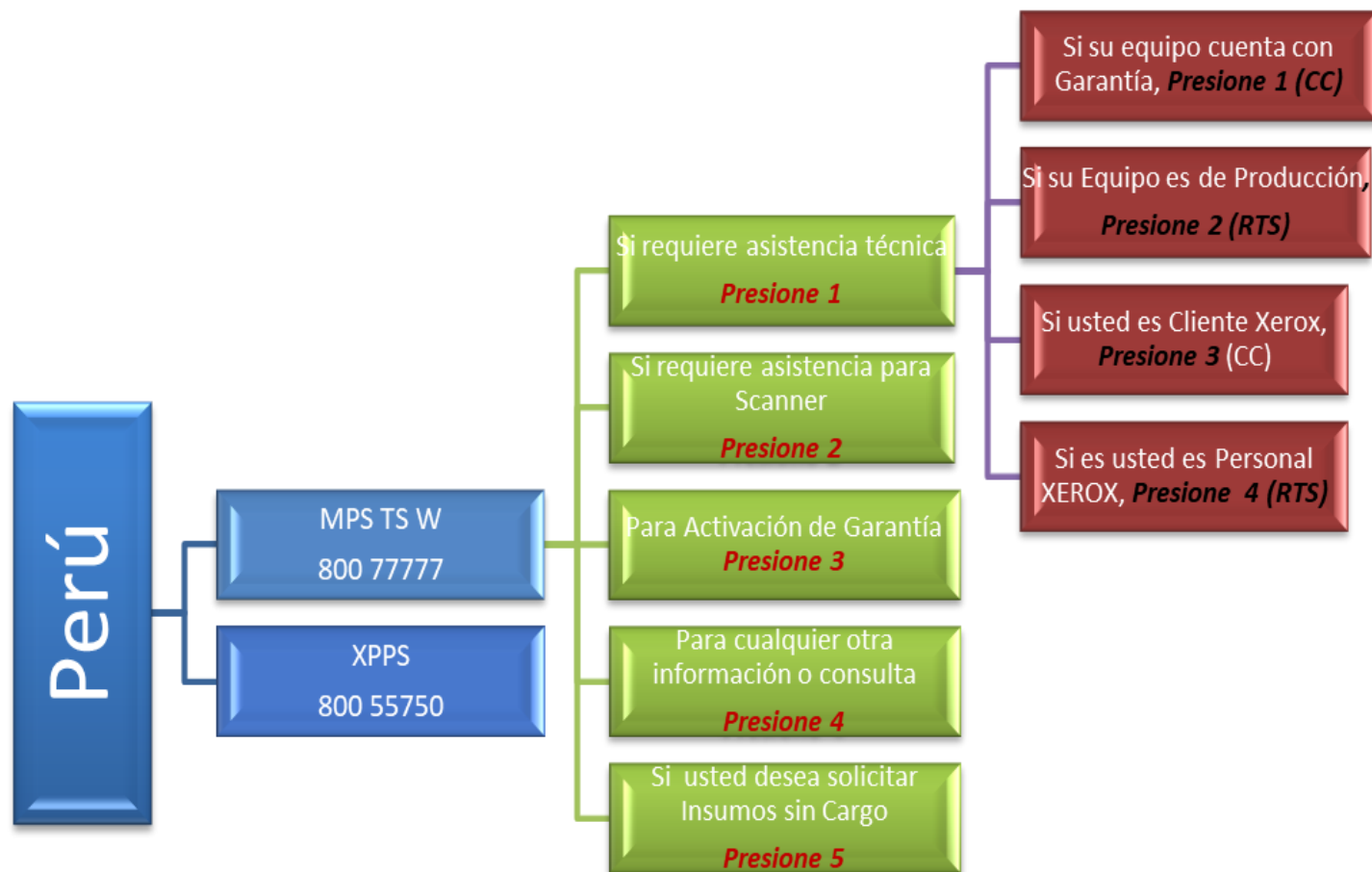
1. Formato de activación de garantía
2. Factura y guía de remisión



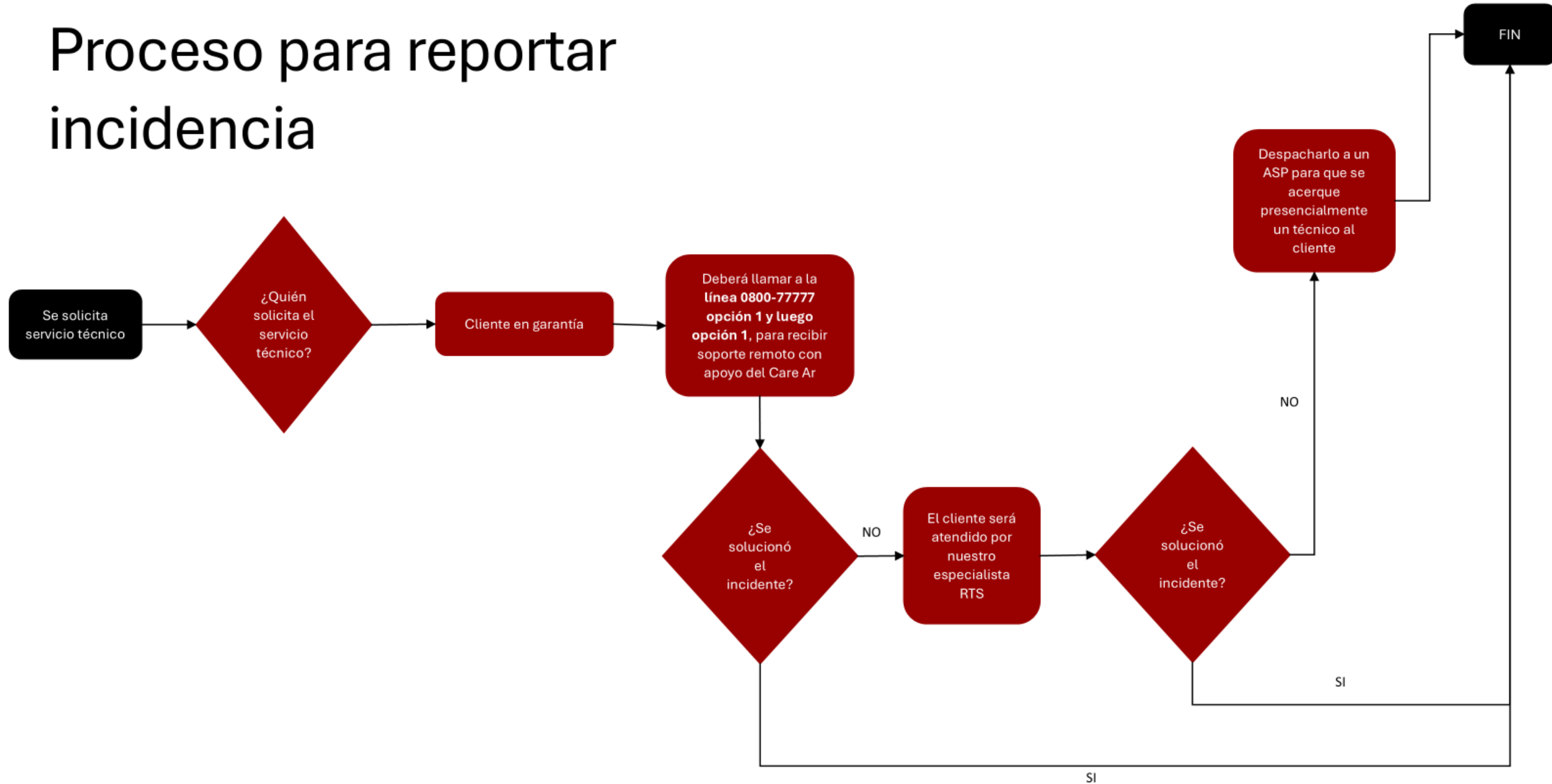
Call Center: proceso de llamada

Para equipos Xerox en garantía:

1. Llamar al 0800 77777
2. Opción 1 (asistencia técnica)
3. Opción 1 (Equipo en garantía)



Proceso para reportar incidencia



Garantía equipos

ALCANCE

- Contempla el servicio de equipos Xerox en periodo de garantía.
- Todos los equipos Xerox deben tener la garantía activa con los datos del cliente final para proceder a la atención.
- La garantía cubre **solo los repuestos por defectos de fábrica** a nivel hardware y software, que no sean a consecuencia de una mala manipulación o uso.
- El primer soporte de todos los equipos Xerox debe ser de manera remota.
- El tiempo de respuesta para este servicio cuenta a partir de la generación de la llamada al Call Center.
- Para soporte presencial en provincia solo cubre el traslado del técnico en ciudad capital

EXCEPCIONES

- La garantía no cubre cambio de repuestos o consumibles, configuraciones, limpieza o mantenimientos preventivos ni instalaciones.
- Los equipos que están fuera de garantía, son atendidos bajo la modalidad T&M, el alcance de este servicio, es de exclusivo acuerdo entre el cliente y el ASP.
- Los tiempos, el precio y niveles de atención son presupuestados por el ASP y aprobados por el cliente

Términos y condiciones

CERTIFICADO DE GARANTÍA

Información del equipo

Serie: _____
Modelo: _____
Cliente: _____
Vigencia de la garantía: _____
Vigencia de la garantía extendida: _____
Nro de factura: _____
Reseller autorizado: _____
Dirección: _____
Provincia: _____

El equipo arriba descrito tiene una garantía limitada de fabricación por un período de 12 meses a partir de la fecha de factura al cliente final. La garantía cubre partes y mano de obra durante este periodo siempre y cuando un Centro Autorizado de Servicio PBS valide que se trate realmente de un defecto de fabricación y que el equipo ha sido utilizado correctamente bajo las recomendaciones del fabricante. La cobertura de la garantía de PBS se extiende a un radio de 40km de cada ciudad capital de nuestro territorio nacional, los traslados y viáticos, fuera de este radio de cobertura, serán cotizadas por nuestros Centros de Servicios Autorizados al cliente final.

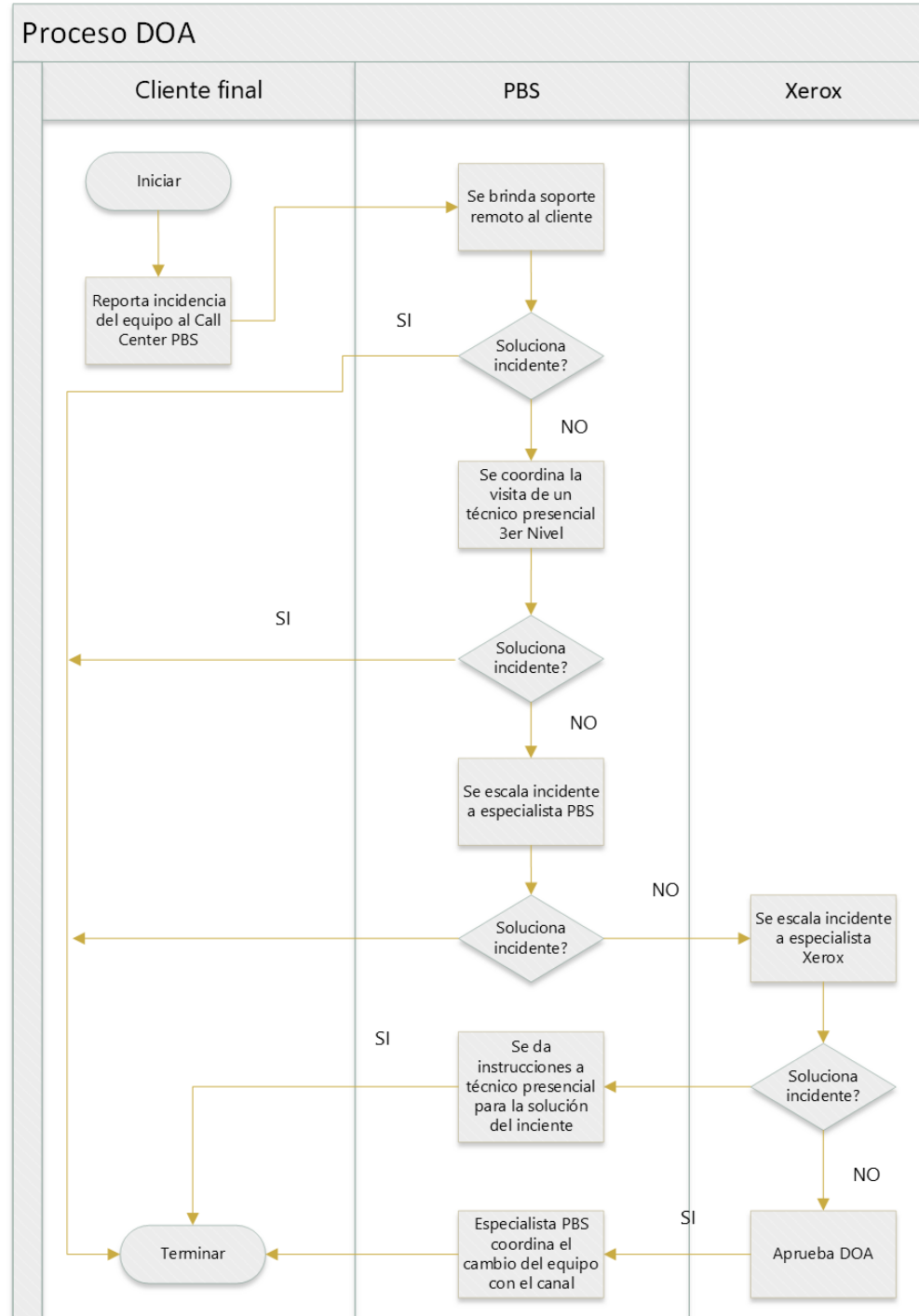
Términos de la garantía:

1. El cliente, debe presentar prueba de compra del equipo y este certificado de garantía.
2. El Centro Autorizado de Servicio PBS acepta reparar durante el período de garantía aquellos productos que presenten daños durante su uso normal, de acuerdo con las instrucciones del manual de usuario y el propósito para el cual el equipo fue diseñado.
3. La garantía no es transferible.
4. Los gastos de instalación, mantenimiento y explicación de la operación no están cubiertos por garantía, por lo tanto, son de entera responsabilidad del consumidor.
5. La garantía cubre únicamente los equipos que han sido adquiridos por medio de un canal autorizado PBS, dentro del territorio nacional.
6. Si el equipo presenta algún defecto durante el período de garantía, un Centro Autorizado de Servicio PBS optará por proceder por una de las siguientes formas:
 - a. Reparará el equipo mediante asistencia telefónica o en el Centro Autorizado de Servicio PBS.

* Se adjunta documento completo

DOA (Dead on Arrival)

Equipo que presenta una falla de fábrica



Garantías Suministros Mayoristas

Falla Suministro con equipo en garantía:

- Generar llamada al call center, soporte remoto valida el caso.
- Soporte remoto evalúa el suministro si cumple con las condiciones de:
 - Uso no mayor al 30%
 - Fecha de facturación equipo en los últimos 90 días

Suministro inicial

- Si se identifica falla de fábrica se sigue el flujo de la llamada para la reposición del suministro fallado.

Suministro comprado al MD

- Si el suministro está fallado se le entrega la constancia al cliente final vía correo electrónico.
- Cliente final a través de su canal envían suministro a Taller Inlog para su revisión.
- Si se identifica falla del suministro se realiza el cambio por uno nuevo.

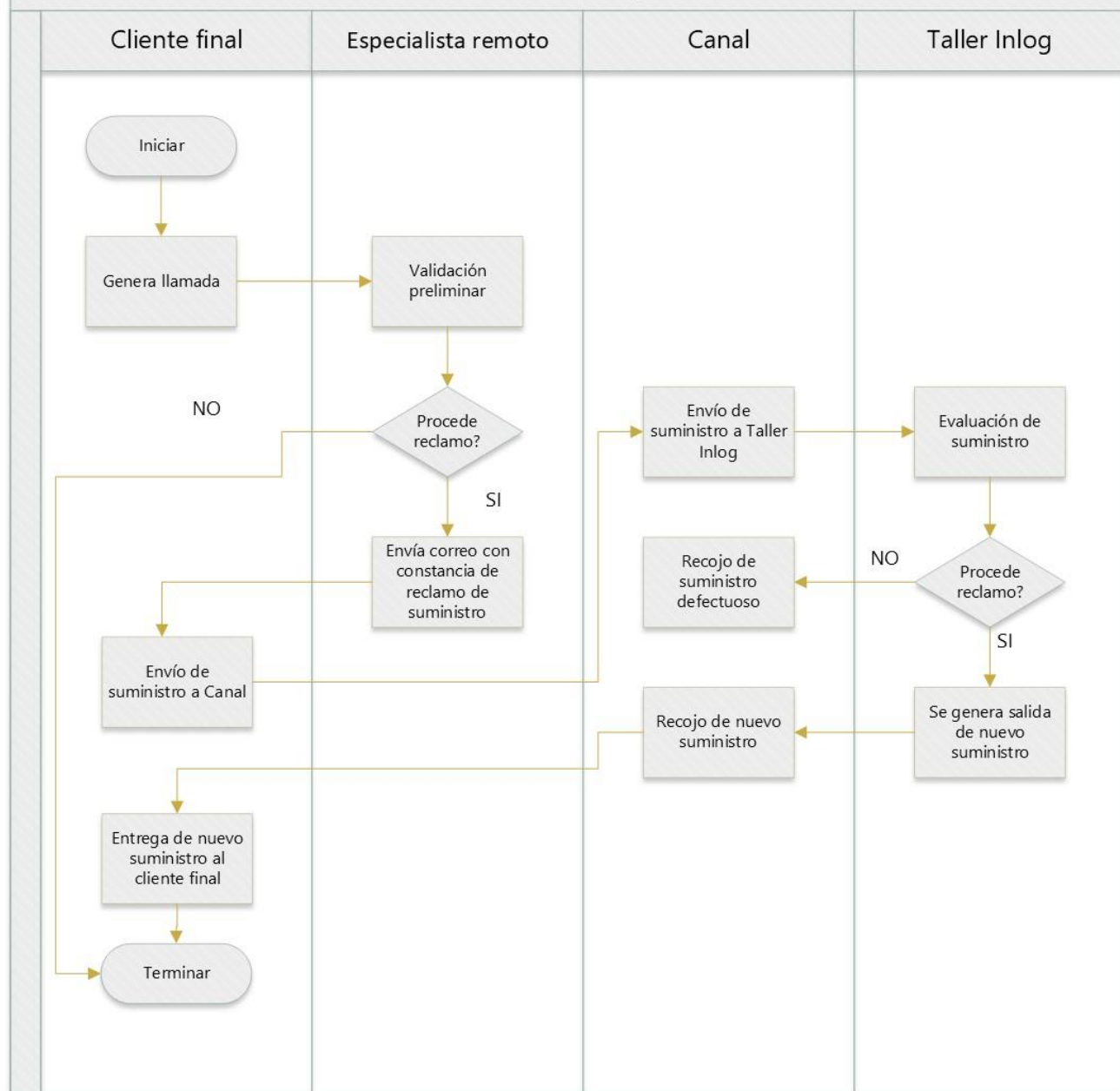
Falla de Suministro comprado al MD (equipo sin garantía)

- El Canal envía el suministro a Taller (Inlog). Debe adjuntar copia de factura y hoja de reclamo
- Taller evalúa el suministro si cumple con las condiciones de:
 - Uso no mayor al 30%
 - Fecha de facturación en los últimos 90 días
- Si se identifica falla del suministro se realiza el cambio por uno nuevo

Garantía de Suministros Equipos en garantía

Suministro comprado al MD

Proceso de Garantía de Suministros - Mayoristas



Garantía de Suministros Equipos sin garantía

Suministro comprado al MD

