

Apple Latinoamérica y Caribe

Región Andina/CCA – Cono Sur

**Procedimientos en caso de
Inoperable en el Primer Uso (IUFU, por sus siglas en inglés)
Muerto al Llegar (DOA, por sus siglas en inglés)**

Objetivo

Este procedimiento tiene por objeto crear un procedimiento para los casos en que el equipo vendido al usuario final resulta Inoperable en el Primer Uso “IUFU”, lo que también se conoce como Muerto al Llegar “DOA”.

Aplicación

Este procedimiento aplica para revendedores autorizados que han comprado productos Apple directamente a Apple o a un distribuidor autorizado de Apple en la Región Andina/CCA y/o el Cono Sur.

Definición de Inoperable en el Primer Uso (IUFU o DOA)

Equipo DOA/IUFU se define como una computadora en la que parte o la unidad entera se encuentra inoperable (no funciona) dentro de los siete días a partir de la fecha de emisión de la Factura de Venta al usuario final.

A continuación se describen ejemplos de casos DOA:

- El equipo no enciende.
- El equipo no tiene acceso al disco duro.
- El equipo no lee el disco CD-ROM/DVD-ROM.
- El monitor no enciende.

Procedimiento Inicial

En todos los casos, antes de considerar reemplazar un producto, el revendedor deberá determinar si el producto está DOA/IUFU poniéndose en contacto con un Proveedor Autorizado de Servicio de Apple “AASP”. Esta confirmación debe hacerse inmediatamente para evitar problemas de satisfacción entre el revendedor y el cliente.

Si el AASP confirma que la unidad está DOA/IUFU, el revendedor deberá llenar el formulario de solicitud de Autorización para Reemplazo de Equipo (AER, por sus siglas en inglés) adjunto al presente documento y remitirlo a Apple (Administrador de Canal) vía correo electrónico. Una vez el Proveedor Autorizado de Servicio de Apple confirma que la unidad está DOA/IUFU, se debe iniciar una reparación por garantía. El número de Orden de Servicio de Reparación (SRO, por sus siglas en inglés) debe incluirse en el formulario de solicitud AER, junto con la información del producto y del cliente.

Si el producto del cliente experimenta fallo de hardware siete días después de la compra, el producto será reparado según las directrices normales de la garantía.

Importante

El procedimiento DOA no cubre problemas relacionados con el Sistema Operativo (OS) o con otros asuntos relacionados con el software. Los asuntos de software no están cubiertos por la garantía o por este procedimiento.

Procedimientos

Procedimientos y Responsabilidades del Revendedor

Pre-venta

- Familiarícese con las políticas y procedimientos de reemplazo de equipo DOA.
- Asegúrese que el personal involucrado en el procesamiento de reclamos DOA/IUFU tenga acceso a formularios de Apple.
- Notifique al cliente acerca de los procedimientos y que la documentación y los empaques del producto deben ser conservados durante los siete días posteriores a la fecha inicial de compra. El producto no será aceptado para devolución sin el empaque original y todos los accesorios. Note que si se determina que el producto está DOA/IUFU, el cliente recibirá un producto nuevo con todos los accesorios.

Posventa

- Atienda al cliente oportunamente.
- El revendedor recibirá el equipo defectuoso del cliente y le entregará una carta y/o una factura de devolución.
- Verifique que exista un fallo de hardware. El Revendedor es responsable de asegurarse que un Proveedor Autorizado de Servicio de Apple repare el producto DOA/IUFU. Un Proveedor Autorizado de Servicio de Apple (AASP) debe remitir un reclamo de garantía para la unidad defectuosa. Esta garantía es del tipo “Garantía Regular”, la casilla “DOA” en el formulario de Solicitud de Servicio de Reparación debe estar marcada. Sólo se aceptarán reclamos aprobados por Apple.
- El revendedor remitirá la siguiente documentación a Apple:
 - Formulario de solicitud de Autorización para Reemplazo de Equipo (AER)
 - Copias de la Orden de Servicio de Reparación (SRO) por reclamo de garantía aprobada
 - Copias de la factura de venta de la unidad reparada con
 - *El nombre del cliente*
 - *Dirección*
 - *Número telefónico*
- El revendedor deberá ponerse en contacto con Apple o el Distribuidor para confirmar la disponibilidad del producto, con el fin de agilizar el reemplazo de un producto DOA/IUFU.
- Proveer una unidad nueva al Cliente.
- Vender la unidad reparada como refabricada.
- Proveer a Apple copias de la factura de venta de la unidad reparada con: el nombre del cliente, dirección, número telefónico, etc.
- El procedimiento de facturación directa no exime al revendedor de la responsabilidad de cumplir con estos procedimientos.

Procedimientos de Apple

- El Administrador de Canal de Apple revisará oportunamente las solicitudes DOA/IUFU, autorizará o declinará el descuento en la venta de la unidad refabricada y el reemplazo de la unidad nueva, caso por caso.
- Apple aprueba el reclamo de Garantía remitido por el AASP. Note que los reclamos de garantía con el estatus “Aprobación Requerida” o “Declinado” no serán aceptados.
- Una vez es otorgada la autorización, Apple enviará un mensaje de correo electrónico al revendedor y al distribuidor autorizando la entrega de una unidad nueva de reemplazo al consumidor.
- Apple emitirá los créditos correspondientes al Distribuidor. Este crédito será transferido al Revendedor.

Procedimientos y Responsabilidades del Distribuidor

- Dar a conocer la política y procedimientos DOA/IUFU a todos los Revendedores.
- El Distribuidor revisará el producto al recibirlo para asegurarse que todos los ítems están en concordancia con los procedimientos, así como los Números de Partes y los Números de Serie según el AER.
- Una vez se completa la certificación, el reemplazo de la unidad será procesador tan pronto como sea posible, bien sea del inventario disponible en su bodega o a través de la compra de productos nuevos.
- El Distribuidor también notificará al revendedor que el producto DOA/IUFU debe ser vendido como refabricado.
- Pague al revendedor los créditos apropiados emitidos por Apple.

Autorización para Reemplazo de Equipo

Revendedor:		Contacto:	
Número telefónico:		Correo electrónico:	

A Apple Computer
 Atención Administrador de Canal

Información del Producto/Cliente:

Distribuidor:	
Nombre del Cliente:	
Número de Parte:	
Características del producto:	
Número de Serie:	
Factura del usuario final:	
Fecha de expedición de la factura del usuario final:	
Descripción del problema:	

Información de Apple Computer: No llene los siguientes campos

¿Aprobado?	Sí	No
Número SRO		
Aprobado por:		
Comentarios:		