



hellomoto

Procesos de Garantías Motorola Chile



Identificación de Equipo en Garantía (IW) y Fuera de Garantía (OOW)

Garantía



- Equipo en buen estado cosmético (Sin golpes o rayas)
- Enciende y es posible navegar el Sistema
- Conectores de carga en buen estado, al probar recibe carga.
- Pantalla sin quiebres
- Sensor de humedad no activado
- Periodo de garantía
- 180 días desde la compra – Solo primera venta

Enviar a SSTT en Garantía

Fuera de garantía



- Equipo con golpes, pantalla quebrada
- No Enciende, no es posible navegar el teléfono – No puede validar la serie.
- Conectores de carga en mal estado o sulfatados (sellos de liquido en rojo)
- Caso equipo destruido: No enviar.

Enviar a SSTT (Presupuesto \$\$)

No tiene opción de servicio



- Equipo destruido. No puede ser reparado
- No puede ingresar a ningún Centro de Servicio

No Enviar a SSTT





Marco de Procesos de Garantía Motorola

Motorola pone gran énfasis en asegurar que todos sus productos cumplan con estándares de alta calidad en cuanto a diseño y fabricación. Sin embargo, en el caso ocasional que uno de sus productos presente fallas, éste estará cubierto por la garantía estándar limitada de Motorola (para el usuario final) que esta también disponible en la caja del producto. Motorola a través de sus Centros de Servicio Autorizados por Motorola ("CSA" o "MASC"), garantiza sus productos contra defectos de materiales y de fabricación bajo el uso normal del comprador, así:

1. **Garantía Terminal:** el plazo de garantía del terminal tendrá un periodo de doce (12) meses contados desde la Fecha de Venta al Cliente final, o veinticuatro (24) meses desde la venta del producto al operador/distribuidor/retailer. En caso de no tener certeza de la fecha de compra del terminal, se tomará como fecha valida el período de doce (12) meses luego de la fecha de activación. Como terminal se entenderán productos clasificados como Telefonía Móvil.
2. **Garantía Accesorios:** el plazo de garantía de los accesorios vendidos junto al terminal o por separado será de (06) seis meses de garantía.
3. **Garantía Ley 3x6:** Si un defecto o daño que se encuentren cubiertos por la garantía estándar de Motorola se recibe dentro del período de garantía de los 6 primeros meses, Motorola, gestionará la garantía bajo la ley 3x6 donde se ofrecen estas 3 opciones de solución 1) reparar, sin costo alguno, el daño o defecto utilizando las partes nuevas, o 2) cambiar el producto por un producto que sea nuevo 3) solicitud de retracto de la compra, esta última opción solo en el lugar de venta, Motorola no realiza devolución de dinero al cliente final.
4. **Resguardo de información privada del cliente:** Toda la información, datos, software u otras aplicaciones, incluyendo, pero no limitando a contactos personales, libretas de direcciones, fotos, música y juegos serán borrados del equipo terminal durante el proceso de diagnóstico y reparación y no se vuelve a instalar por Motorola.





Proceso de Garantía IW



- Proceso de Garantía: todo nuevo equipo Motorola cuenta con garantía para cubrir fallas de fabrica
- Condiciones de Garantía:
 - Estar dentro de los 12 meses desde su compra o Activación.
 - No tener daños provocados por terceros al equipo (Golpes, quiebres, liquido, etc.). Para más detalle revisar slide de Tipos de garantía.
 - El equipo si no puede encender para validar la serie, debe revisar la porta Simcard para validar la serie IMEI a fin de exigir la garantía de Motorola. Esto porque los equipos solo tienen garantía en el país de venta.
 - Todo equipo que ingrese a Servicio Técnico será **diagnosticado**, según el reporte técnico, se procederá a gestionar la reparación en Garantía, o en caso contrario se informara que no cuenta con garantía de fabricante, pero si tendrá opción de reparación mediante el pago de un presupuesto (fuera de garantía).
- El proceso de reparación en garantía consta de 2 subprocesos:
 - Los primeros 6 meses cubiertos por la ley de 3x6 (Reparación, cambio o Devolución)
 - Los siguientes 6 meses cubiertos por garantía del fabricante ante fallos del equipo.
- Nota: Motorola mantendrá repuestos para sus equipos por 24 meses. Equipos no activados sobre 24 meses de arribo al país no califican para garantía fabricante. Equipos con segundas ventas solo se valida la fecha de activación por sobre la fecha de la venta. Si realiza una segunda venta debe considerar que tendrá que responder por la garantía ante el cliente.





Fuera de garantía OOW



- **Proceso de Fuera de Garantía**, Un equipo esta fuera de garantía cuando:
 - Es diagnosticado con falla no propia del equipo, y atribuible a la acción de terceros. (Golpes, liquido o sulfatos, Aperturas, aplicación de fuego, etc.).
 - Equipo concluye su periodo de garantía de fabrica (365 días)
 - En este proceso el costo implicado en reparación es cobrado al cliente – Previa validación telefónica o email de que acepta el presupuesto.
- **Proceso de Presupuesto equipo fuera de garantía.**
 - Proceder a diagnosticar el equipo
 - Valorización de la reparación y partes
 - Indicar el costo del presupuesto al cliente para aceptar y activar la reparación
 - La reparación tiene 3 meses de garantía sobre la parte reemplazada.
- Casos especiales donde no puede ser validada la serie IMEI, no entran en garantía. (porta SimCard sin serie, se asume teléfono intervenido).



Soporte y Apoyo de diagnostico básico



Primer punto de validación para dar garantía revise la serie IMEI

Obtener IMEI

1.- Marca*#06# el teléfono muestra en pantalla la serie o IMEI

2.- No funciona la pantalla
Debe ir a la bandeja porta sim
Y extraer la serie.



Nota: Si no hay serie en la portaSim
El equipo se considera intervenido y no
Tendrá garantía

Falla de Software

1.- Si presenta lentitud o falla
por instalar alguna App,
Reestablecer el equipo a
fabrica

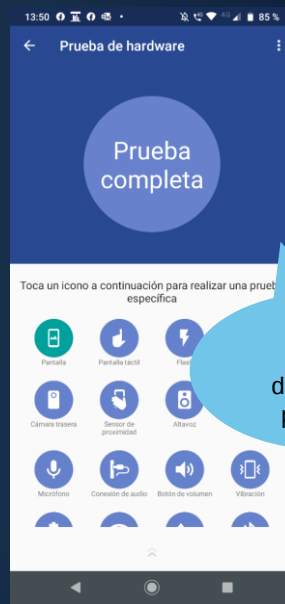
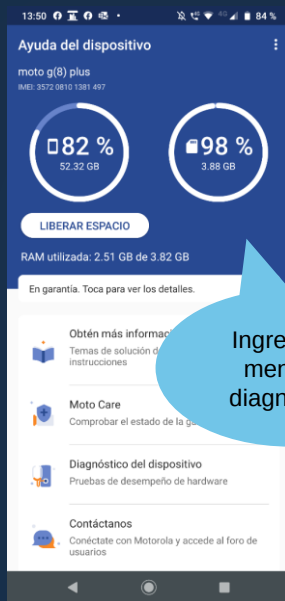
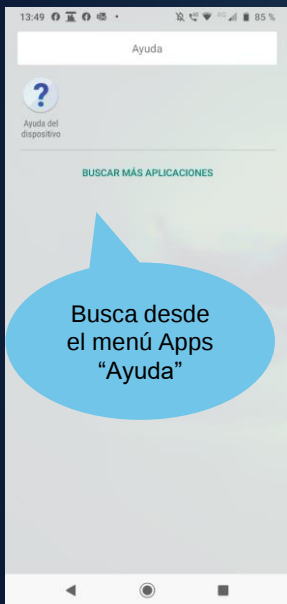
- a.- Ir a configuración
- b.- Sistema
- c.- Reestablecer
- d.- Activar reestablecer a
fabrica (nota perderá todos los
datos del teléfono).



Soporte y Apoyo de diagnostico



En algunos casos los clientes identifican problemas de lentitud, la cual podría ser solucionado al reestablecer a fabrica



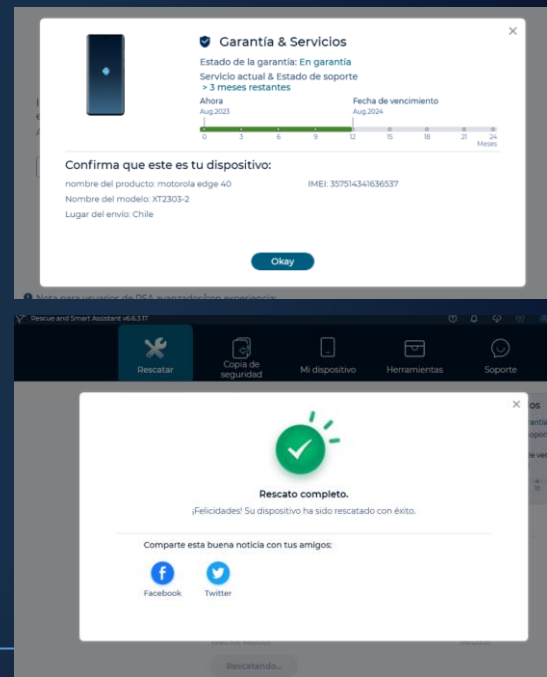
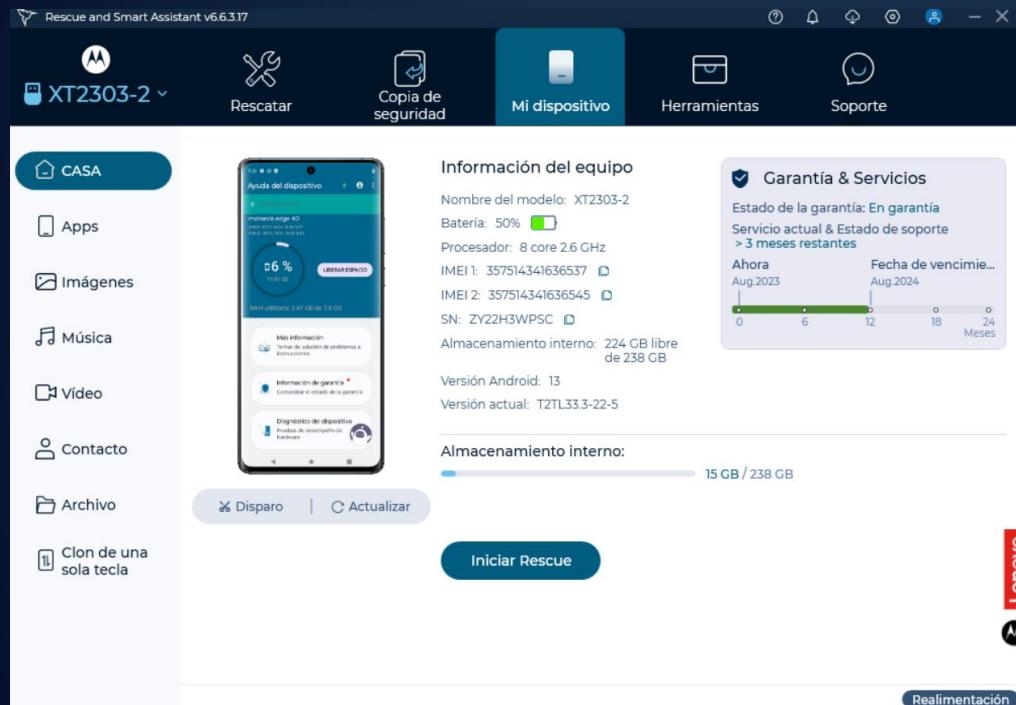
Herramienta de apoyo de diagnostico para Promotores y usuarios.





Soporte y Apoyo de diagnostico

Como apoyo Motorola disponibiliza el software Rescue, para que el cliente pueda apoyarse y gestionar su equipo. Descargable desde la pagina Web www.Motorola.cl seccion Soporte



Herramienta de apoyo de diagnostico para Promotores y usuarios.

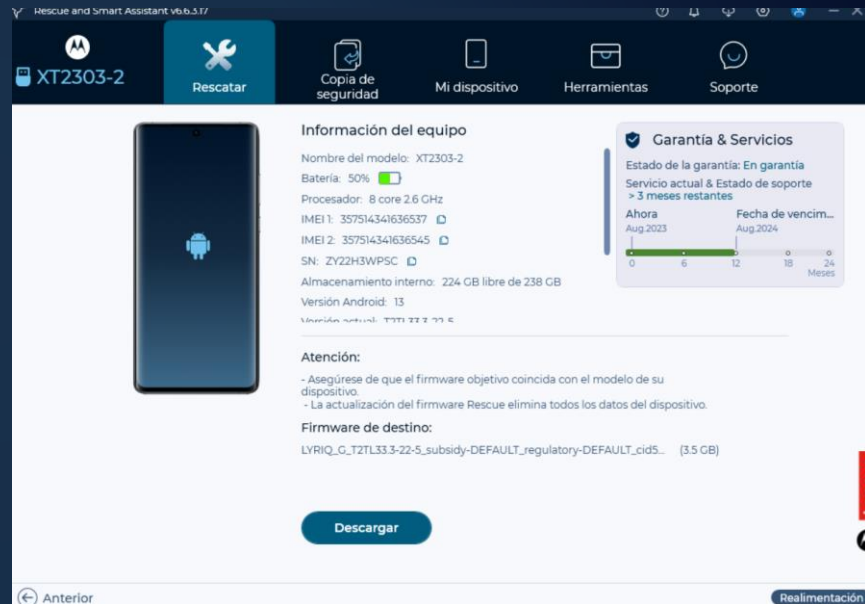
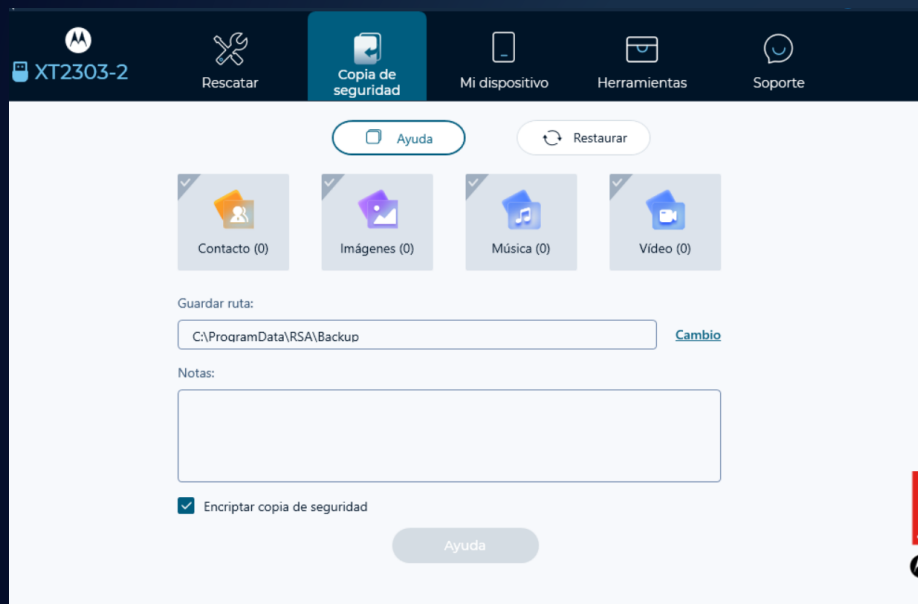




Soporte y Apoyo de diagnostico



El cliente con el software Rescue puede realizar acciones de respaldo o carga de software Motorola original directo de nuestros servidores.



Herramienta de apoyo de diagnostico para Promotores y usuarios.





Apoyo continuo Canal Empresas y Retail



Motorola pone a disposición de sus clientes preferenciales el retiro de equipos para la postventa. Estos equipos son retirados en sus oficinas, locales y/o dirección de cliente final y son enviados al Centro de Servicio, posterior revisión y definición de solución, se avanza en la solución al cliente final.

Para activar el proceso de Postventa debe crear una cuenta en Sitelecom (logística reversa)

1. Enviar un email de Contacto Sitelecom: Reversa@sitelecom.cl
2. Un email indicando :
 1. Nombre y apellido de la persona responsable del proceso de logística y postventa
 2. Teléfono de contacto
 3. Email de contacto
 4. Dirección del local u oficina
3. Para soporte de esta actividad puede llamar al:
4. Fono :+56945618022



Con su cuenta creada puede usar el sistema para solicitar retiro de unidades.

1. Ingresar a la plataforma de Sit Expres <http://www.sitexpress.cl/>
2. Seleccionar sucursal – Nuevo Ingreso.

MENU PRINCIPAL
SUCURSAL

Nuevo Ingreso Anular Ingreso

Select: 10

3. Seleccionar Modelo e ingresar imei – seleccionar botón ingresar.

Marca: MOTOROLA

Modelo: g8 play

Imei: 355447171998523

Ingresar

4. Volver a sucursal, seleccionar el equipo ingresado y seleccionar despacho.

SUCURSAL

Nuevo Ingreso Anular Ingreso **Despacho** Reimprimir Guia Tracking despach

Select: 10

N ORDEN	TIENDA	MARCA	MODELO	IMEI
00003123	Lider Concepcion	MOTOROLA	G 5TA S PLUS	999948631464834

5. En despacho seleccionar equipo ingresado y seleccionar generar guía.

	Serie	Orden	Modelo
☒	999948631464834	00003123	G 5TA S PLUS

Generar Guía



Apoyo al cliente final – RetiroAdomicilio.cl



Motorola para dar servicio continuo de Postventa a sus clientes sin importar el canal de venta ofrece sin costo el Servicio de Retiro a domicilio del equipo del cliente.

Pasos para agendar y solución de incidente

1. www.retiroadomicilio.cl agenda el retiro.
Nota: Retiro solo en ciudades principales, ciudades cercanas Se procede mediante Correos de Chile (sin costo para el cliente).
2. Nuestro CallCenter confirmará fecha y horario
3. Procede un transporte a retirar el equipo
4. Gestión de solución
5. Devolución de unidad al cliente o solución definida.





Apoyo cliente final – Centro de Servicio Walk - in



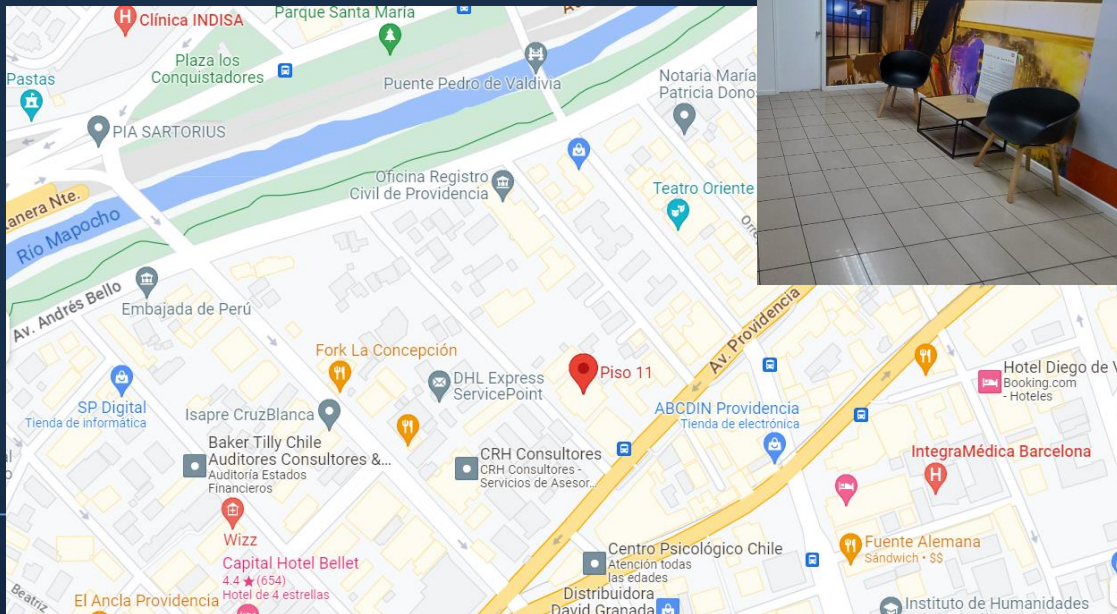
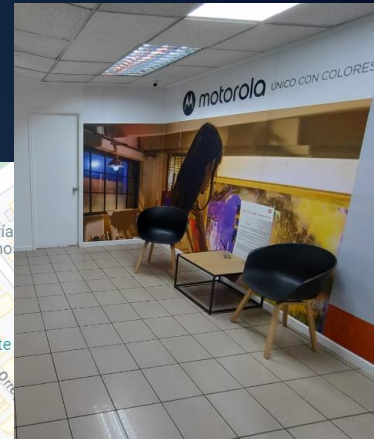
Motorola para dar servicio continuo de Postventa a sus clientes sin importar el canal de venta ofrece atención directa en su centro de Servicio en la Comuna de Providencia – Centro de Servicio Tudcom
Aceptamos pago con tarjetas

Horario de Atención
lunes a viernes de 9:30hrs a 16:45hrs

Contacto

<https://www.tudcom.cl>
Whatsapp : 56 9 3343 2886

Dirección:
Monseñor Nuncio Sotero Sanz 55 piso 11
oficina 1100
Providencia Santiago Chile

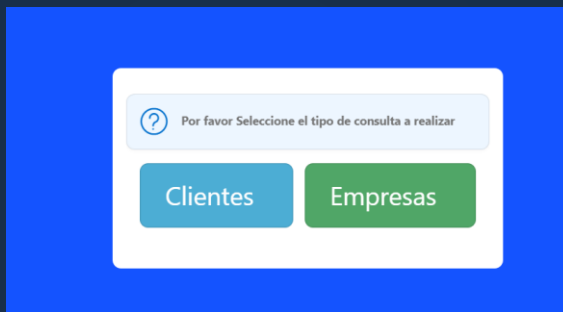
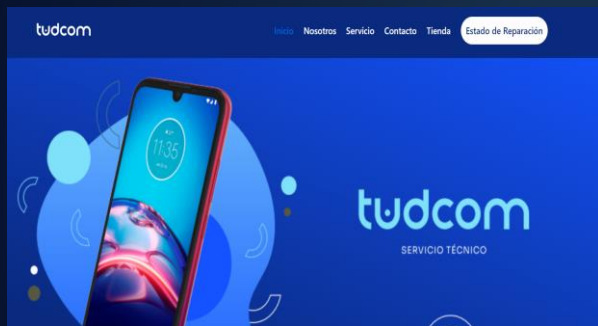




Apoyo cliente final – Centro de Servicio Walk - in



Puede revisar el estado de sus equipos <https://www.tudcom.cl/>
Ingresar en **Estado de Reparación**
Empresa - Donde indica usuario web indique nombre de empresa
con minúsculas (ejemplo falabella, parís, sodimac, etc)



Por favor complete su número de RUT y el número de Orden de Reparación para conocer el estado de la misma

RUT *

Omita el Guión

Orden de Reparación *

números

[Consultar](#)

Por favor seleccione el tipo de consulta y complete mínimo 4 caracteres del registro buscado.

Usuario WEB *

☐ Caso ó F11 ☐ Guía de Despacho ☐ IMEI

[Consultar](#)



Datos de contacto



Tudcom

- Datos de contacto
- Monseñor Sotero Sanz 55 piso 11. Providencia (cercano metro Pedro de Valdivia)
- Ximena Vergara – Solicitudes de reportes e información de equipos
- xvergara@tudcom.cl / contacto@tudcom.cl
- 56931435877 / 56224717094

Sitelecom – Retiroadomicilio.cl

- Datos de contacto – Retiro Empresas y Retail
- Gestor Retiros
- Teléfono +56 9 3764 8660 - 56945618022
- Retiro Retail
- Yessenia Neira email: reversa@sitelecom.cl

X

- Datos de contacto
- Nombre
- Email
- Fono



thank you!