

Elegibilidade Eletrônica

Os provedores de serviços credenciados estão habilitados a verificar a elegibilidade dum sistema ou monitor IBM usando a função Entitlement Lookup da ferramenta Eclaim ou a função Warranty Lookup do website SPM.

O banco de dados Entitlement contém as datas finais de garantia provenientes das datas de envio da IBM, de uma aproximação da vida de prateleira no parceiro de negócios e o período de garantia adequado. Se o recibo de compra do cliente indicar uma data de expiração de garantia diferente dos registros mantidos pela IBM, a prova de compra do cliente será sempre a autoridade final e deverá ser submetida à IBM.

O website também tem uma função intitulada "Entitlement lookup". Além disso, cada reivindicação de serviço de garantia é verificada quanto à sua elegibilidade, ao ser processada. Se o banco de dados da IBM indicar que o prazo de garantia do sistema se expirou ou se os registros de elegibilidade não forem achados, o administrador dos pedidos receberá uma mensagem anunciando a necessidade de apresentação de prova de aquisição.

Um máquina estará fora da garantia a partir do dia seguinte da data de expiração. Caso o cliente registre um problema de hardware em sua máquina após a data de expiração de garantia, a mesma poderá ser consertada somente se os registros da central de atendimento indiquem que o cliente registrou o mesmo problema antes da data de expiração da mesma.

Prova de compra

Caso haja necessidade de apresentação de uma prova de compra válida e/ou de outra documentação necessária para o processamento dum pedido, os seguintes podem ser usados:

Para produtos vendidos a usuários finais, um recibo de venda ou de caixa registradora, indicando:

- O nome e endereço do Parceiro de Negócios da IBM.
- A data da compra/entrega do produto ao usuário final que será a data do início do período de garantia.
- Número da fatura/transação. Um número único de controle usado para cada transação comercial. (Não requeridos para recibos de caixa registradora ou de cartão de crédito).
- Números de série da máquina e descrição do produto. Caso seu sistema de faturamento não imprimir automaticamente os números seriais, o provedor de serviços deverá escrever à mão o número de série no recibo original, assiná-lo e datá-lo.
- Nome e endereço de seu cliente. (Não requeridos para recibos de caixa registradora ou de cartão de crédito).

NOTA: Nenhum recibo escrito à mão serão aceitos como provas válidas de compras.

Para os produtos que ainda não foram vendidos aos usuários finais, os documentos de prova de compra incluem:

- Uma cópia da lista de embalagens ou fatura da IBM indicando sua compra da IBM.
- Para os locais de concessionários, os mesmos podem submeter uma cópia da documentação provando a transferência do inventário da sede da concessionária para o seu local.
- Os VARs autorizados podem apresentar a documentação dum distribuidor credenciado.