

Verificación Electrónica

Los Agentes Autorizados de Servicio Lenovo pueden verificar que cierto sistema o monitor Lenovo esté cubierto por la garantía por medio de la función *Entitlement Lookup* de la herramienta *E-claim* o la función *Warranty Lookup* del sitio Web de SPM.

La base de datos cuenta con información sobre fechas de expiración de garantías obtenidas a partir de las fechas de envío de Lenovo, de una aproximación al tiempo de vida en estante para un socio de negocios, y del periodo de garantía apropiado. Si la prueba de compra del cliente indica una fecha de expiración de la garantía diferente a la que indican los registros de Lenovo, la documentación que prueba la compra es entonces la autoridad final, y deberá ser enviada a Lenovo.

El sitio Web también tiene una función "*Entitlement lookup*". Además de lo anterior, cada reclamo de garantía se verifica al momento de ser procesado. Si la base de datos de Lenovo indica que el sistema está fuera de garantía o que no se encontró registro del mismo, entonces el administrador de reclamos recibirá un mensaje indicando que en ese caso se requiere prueba de compra.

Un sistema se considera fuera de garantía desde el día siguiente a la fecha de expiración de la misma. Si un cliente reporta un problema de hardware con fecha posterior a la de expiración de la garantía, en ese caso el sistema sólo podrá ser reparado bajo garantía cuando exista un registro del Centro de Asistencia o HelpCenter que indique que el cliente había reportado el mismo problema antes que la garantía expirara.

Prueba de compra

Cuando sea necesaria una prueba de compra u otra documentación para procesar un reclamo, se podrá utilizar lo siguiente:

Para productos vendidos a un consumidor final, un recibo que muestre:

- El nombre y dirección del Socio de Negocios Lenovo
- La fecha de compra/entrega del producto al consumidor final, dado que ésta es la fecha de comienzo de la garantía.
- Número de recibo/transacción. Un número de control único que usted utilice para cada transacción. (Esto no es requerido para recibos de caja o de tarjetas de crédito).
- Números de serie y descripción de producto. Si su sistema de facturación no imprime números de serie en forma automática, el personal de servicio deberá entonces imprimir a mano el número de serie en el recibo original, firmarlo y fecharlo.
- Nombre y dirección del cliente. (Esto no es requerido para recibos de caja o de tarjetas de crédito).

Nota: No se aceptarán recibos escritos a mano como pruebas de compra válidas.

Para productos que aún no se hayan vendido, los documentos de prueba de compra incluyen:

- Una copia del remito o lista de empaque de Lenovo, o factura de Lenovo que muestre la compra.
- Los comercios operando bajo franquicias pueden enviar una copia de la documentación mostrando la transferencia de inventario desde la sede central del concesionario hacia su local de ventas.
- Los revendedores autorizados pueden mostrar documentación provista por su distribuidor aprobado.