

JAN. 1, 2011

GUÍA DE REFERENCIA RÁPIDA: CÓMO SOLICITAR ACCESORIOS BAJO EL CONTRATO CON COMPREHENSIVE COVERAGE

MOTOROLA SOLUTIONS



CONTENIDO



Resumen de ampliación del contrato con Comprehensive Coverage

Cómo solicitar un reemplazo de accesorios bajo contratos con Comprehensive Coverage:

- En línea a través del Portal RMA
- Rellenando el formulario RMA

Contactos de Soporte Avanzado

AUTÉNTICO COMPREHENSIVE COVERAGE



Servicio con Comprehensive Coverage:

- Amplia la cobertura normal por deterioro
- Cubre componentes internos y externos que han sido dañados por accidente
- Ahora se amplia para accesorios enviados junto con ordenadores móviles de Motorola con prefijo MC¹
- Siempre que se devuelva bajo este servicio un ordenador móvil con prefijo MC al centro de reparaciones, Motorola sustituirá los siguientes accesorios perdidos o dañados²:
 - Stylus (Lápiz)
 - Protectores de pantalla
 - Correas
 - Tapas de batería, donde proceda

¹ Se refiere a MC1000, MC17XX, Familia de MC3000, MC35XX, MC50XX, MC70XX EDA, MC75XX y MC9000 de ordenadores móviles

² Según el cliente indique cuando rellene el formulario de RMA

CÓMO SOLICITAR REEMPLAZO DE ACCESORIOS BAJO CONTRATO CON COMPREHENSIVE COVERAGE



Para crear una solicitud de reparación de un equipo averiado, hay que solicitar un RMA (Return Materials Authorisation):

- Creando una solicitud a través del Portal RMA (La opción más rápida y recomendada por Motorola)
- Cumplimentando el formulario RMA y enviándolo por fax o email
- Por teléfono:
 - En el caso de contrato Advanced Exchange, informe al agente sobre su solicitud del reemplazo de un accesorio cuando llame

Atención por favor:

- No es posible solicitar únicamente el reemplazo de accesorios
- Los accesorios serán únicamente reemplazados si se solicita en la solicitud de reparación del equipo averiado:
 - No es obligatorio devolver el accesorio dañado al enviar el equipo a reparar

CÓMO SOLICITAR EL REEMPLAZO DE ACCESORIOS A TRAVÉS DEL PORTAL RMA




Inicie sesión en el Portal RMA (<http://www.motorola.com/Business/US-EN/Support/Online+RMA/Europe+Middle+East+and+Africa>)

- Haga click en “Crear una nueva solicitud de reparación (Nuevos usuarios deben registrarse primero)”
- Seleccione el “Área del problema”
- Seleccione el “Problema detallado”
- En la “Descripción adicional del problema”:
 - Escriba **CP**: seguido por la solicitud (Correa, Stylus, Protector, Tapa de batería estándar, Tapa de batería extendida)
 - Si se solicita una tapa de batería hay que especificar si se trata de la tapa estándar o extendida

EJEMPLO DE CÓMO CREAR SOLICITUDES DE REEMPLAZO DE ACCESORIOS A TRAVÉS DEL FORMULARIO DEL PORTAL RMA





[INDUSTRY SOLUTIONS](#) [PRODUCTS AND SERVICES](#) [SUPPORT AND RESOURCES](#) [PARTNERING WITH US](#) [ABOUT MOTOROLA](#) [SEARCH:](#)

[Home](#) > [New RMA Product Details](#) [Logout](#)

RMA

- [Create New Repair Request](#)
- [View Repair Status](#)
- [Validate Warranty/Entitlement](#)
- [Edit User Profile](#)
- [Administration Console](#)
- [Help](#)

Product Details

1. Find Product:

Serial Number: [Find Product](#)

Product Number:

2. Problem Area:

3. Additional Problem Description:

4. Add Product:

[Add Product](#)

* Select Add Product BEFORE selecting Continue

[Reset Form](#) | [Continue](#)

[www.motorola.com](#) [Careers](#) [Contact Motorola](#) [Investors](#) [Media Center](#) [Privacy](#) [Terms of Use](#) [RSS](#) © Copyright 1994 - 2010 Motorola Solutions, Inc. All rights reserved.

CÓMO SOLICITAR REEMPLAZO DE ACCESORIOS EN UN FORMULARIO RMA



- 1. Descargue del Portal RMA el formulario correspondiente a su país**
- 2. Introduzca el número del producto**
- 3. Introduzca el número de serie**
- 4. Introduzca el código de problema (obtenido de la página web RMA)**
- 5. Introduzca la descripción de fallo seguida de:**
 - CP: seguido por la solicitud (Correa, Stylus, Tapa de batería estándar, Tapa de batería extendida, Protector)
 - Si se solicita una tapa de batería hay que especificar si se trata de la tapa estándar o extendida
- 6. Enviar a Motorola el formulario cumplimentado por fax o por email**

EJEMPLO DE CÓMO SOLICITAR UN REEMPLAZO DE ACCESORIO EN EL FORMULARIO RMA



FAULT DETAILS (Please Complete as much as possible) Fields with * will be completed by MOTOROLA										
Product / Model No.	Serial No.	Problem Code	Fault Description (English)	Your Ref	RMA No *	Tick Column				QUOTE *
						Contract	Warranty	Repeat	T&M	
MC3090 – 123XYZ	12345	C1	Unit not communicating with cradle - CP: Stylus, Strap, Protector, Battery Door Std, Battery Door Ext	EXAMPLE						
SPECIAL INSTRUCTIONS:										

SOPORTE AVANZADO



Para más información acerca del contrato con Comprehensive Coverage o para asistencia con solicitudes, contacte por favor con:

- Centro de Atención al Cliente:

emea.ccc@motorolasolutions.com

- Para teléfonos de asistencia, por favor visite :

<http://www.motorola.com/Business/US-EN/Support/Support+Contacts/Phone+Support?category=862>

THANK YOU...

