

¿Qué es DOA?

Sólo aplican para DOA los productos que cumplan con lo siguiente:

- Producto reportado a HP por el cliente dentro de los 15 días calendario a partir de la fecha de factura de venta (Requiere validación de prueba de compra)
- El producto debe contar con un caso de contact center **800 360 999**
- El producto debe tener una falla funcional de fábrica diagnosticado por el contact center HP
- El producto debe estar en buen estado físico y con todos sus accesorios y partes
- El producto debe estar adecuadamente embalado

NO aplican para DOA los siguientes casos:

- Parte faltante
- Equipo con daño inducido
- Equipos sin caso de contact center que no presenten falla
- Equipos a los cuales se les ha intentado una reparación por un centro no autorizado
- Daños durante el transporte

Nota Importante: Para casos DOA sin caso de contact center, HP se reserva el derecho de hacer una revisión previa a la autorización del caso DOA

¿Qué se debe informar al Cliente Final al momento de la venta?

Los medios de contactos para Soporte Técnico HP son:

- Contact Center : **800 360 999**
- Página de Asistencia en línea: **www.hp.com/support**
- Correo electrónico: **www.hp.com/la/soporte/email**
- Chateando en vivo con agentes especializados en **www.hp.com/la/soporte/chat**

¡Entregando esta información oportunamente a los clientes ayudarás a agilizar las soluciones de POST VENTA HP

¿Qué debe hacer el Cliente Final ante un evento DOA?

- Solicitar asistencia técnica en el contact center de Hewlett Packard llamando gratuitamente al:
 - **800 360 999**
- **Horario de Atención**
 - L - V 09:00 a 21:00 hrs.
 - S - D 09:00 a 18:00 hrs.
- Luego del diagnóstico telefónico con el contact center, si el síntoma de falla persiste, tomar nota del número de Pre-autorización que se le entregue para informarlo en el punto de venta
- Entregar el equipo al punto de venta original , completo y debidamente embalado durante los siete días después del diagnóstico HP autorizando el intercambio
- Debe respaldar y proteger su información confidencial contenida en su equipo

¿Qué debe hacer el Distribuidor o Reseller ante un evento DOA?

Cuando llega el Cliente al punto de venta

- El Distribuidor debe primeramente:
 - Solicitar documento de compra
 - Solicitar numero de caso de Call Center
 - Verificar que el equipo entregado por el cliente corresponda y este completo, sin daño físico.
 - Validar el número de caso de Call Center llamando al Tel. 2- 3994999 o enviar un email con los datos del producto y cliente directamente a linea.directahp@rdserve.cl

Una vez autorizado por HP, el Distribuidor debe ofrecer alternativas de solución al cliente:

- Intercambiar los productos, ya sea por el mismo modelo o uno equivalente
- En caso de que lo anterior no está disponible en inventario, el reembolso del precio pagado por el usuario final a fin de que este pueda comprar otro producto de HP

Cuando el distribuidor o Reseller devuelve el producto al Mayorista

- Devolver el producto al Mayorista:
 - Dentro de los primeros 14 días indicando el número de Pre-autorización de la línea directa de HP
- Comunicar al Mayorista los siguientes datos para que se pueda gestionar el caso con HP:
 - Nombre y apellido del cliente final
 - Número de parte y serie del producto
 - Copia de la boleta o factura emitida al cliente final
 - Número de caso del Call Center reportado dentro de los 15 días de haberse realizado la compra
 - Número de Pre-autorización de línea directa
 - Síntoma de falla