

SERVICIO GARANTIAS BOSE

PROCESO GENERAL PARA LA ATENCIÓN EN TIENDAS

INTRODUCCIÓN: Establecer los lineamientos necesarios para establecer las reglas que cubren las garantías y la atención de los equipos BOSE distribuidos por Juegos de Video Latinoamérica.

ALCANCE:

- Aplica a todos los equipos Bose distribuidos por Juegos de Video Latinoamérica.
- Aplica a los productos Bose en garantía que fueron distribuidos por el anterior Distribuidor de la Marca Bose.

OBJETIVOS: Guiar a los Promotores y a los encargados de cada tienda o sucursal para que puedan atender correctamente a los consumidores que solicitan información de garantías y atención a sus productos Bose.

DESARROLLO:

1. **CONDICIONES DE GARANTÍA:**

- a. La cobertura de garantía de los productos Bose, distribuidos por Juegos de Videos Latinoamérica tienen **1 año de garantía.**
- b. La cobertura de garantía de los accesorios Bose, distribuidos por Juegos de Videos Latinoamérica tienen **3 meses de garantía.**
- c. Los productos Bose en sus retail box tiene adheridos las siguientes etiquetas:
 - i. Para el producto completo con sus accesorios: 1 año

IMPORTADO POR: JUEGOS DE VIDEO COLOMBIA
S.A.S
CRA 12 N 97 - 80 PISO 3
BOGOTA D.C. -BOGOTA D.C - COLOMBIA
NIT: 8305037348
Garantia de: 1 año (a partir de la fecha de compra)
Contiene: Dispositivo de Audio
PUNTO DE SERVICIO S.A
Sede Castellana
Carrera 49 No. 93-12
01 8000 196 054 (Linea Fija)
333 6025 354 (Celular)

- ii. Para los retail box que solo contienen únicamente accesorios: 3 meses.

IMPORTADO POR: JUEGOS DE VIDEO COLOMBIA
S.A.S
CRA 12 N 97 - 80 PISO 3
BOGOTA D.C. -BOGOTA D.C - COLOMBIA
NIT: 8305037348
Garantia de: 3 Meses (a partir de la fecha de compra)
Contiene: Accesorio.
PUNTO DE SERVICIO S.A
Sede Castellana
Carrera 49 No. 93-12
01 8000 196 054 (Linea Fija)
333 6025 354 (Celular)

2. CLIENTE SE ACERCA A TIENDA PARA SOLICITAR SERVICIO DE REPARACIÓN EN GARANTÍA.

- a. A continuación, este es el paso a paso para las **Tiendas que reciben los productos a los consumidores**, para después enviarlos al Servicio Técnico Autorizado de Bose.
 - i. Para hacer efectiva la garantía, la tienda debe solicitar al consumidor la documentación que acredite la venta del producto, puede ser Boleta, Factura o documento que certifique el monto de la venta, fecha de compra y descripción, las tres opciones deben ser legibles.
 - ii. Queja del consumidor.
 - iii. Códigos UPC/EAN y SERIE.
 - iv. Inspección visual, **CONDICIONES DEL PRODUCTO**: Descripción de las condiciones físicas que ingresa. En este paso la persona responsable de recibir el producto debe realizar una inspección rápida visual a los productos en presencia del cliente ya que esto acredita el estado en que ingresa el producto, para quitar toda responsabilidad a la tienda o al Servicio técnico autorizado de Bose. En caso de que el producto se encuentre con anomalías y anotar en el documento interno para que el consumidor firme conforme de Como ingreso su producto.
 - v. Recordar al consumidor que el Servicio Técnico es el responsable de hacer un diagnóstico final para validar la garantía a los productos, ya que algunos

productos pueden perder la garantía de compra por tener ingresos de líquidos, golpes y mala manipulación.

b. A continuación, este es el paso a paso para las Tiendas que NO reciben los productos a los consumidores.

- i. El Promotor o encargado de tienda debe indicar al consumidor que puede contactar al Servicio Técnico de Bose en Bogotá y entregar la siguiente información del Servicio Técnico:

PUNTO DE SERVICIOS S.A

Sede Castellana

Dirección: Carrera 49 No. 93 – 12

Línea fija: 01 8000 196 054

Celular: 333 6025 354

Correo electrónico: experiencia.cliente@puntodeservicios.com

Horario:

lunes a viernes 7am a 3:30pm

Sábado 7am a 5pm

Nota: Puntos de Servicios se encargará de coordinar con el consumidor la atención.

Los casos de regiones o ciudades diferente a Bogotá que requieran garantía deben comunicarse directamente con Punto de Servicios, para coordinar un retiro con nuestro transporte a sus dependencias. **Este servicio en garantía es gratuito** para todos nuestros clientes, ya sea retail, tiendas especialistas y para consumidor final. La coordinación tiene que ser en las oficinas o sucursales del Courier interno (Ej.: Coordinadora, Servientrega, etc.) más cercanas a sus domicilios.

c. Clientes que contactan directamente al Call Center de Bose para Latinoamérica:

- i. Para los puntos 2.a y 2.b es probable que algunos clientes presenten un documento Pdf como el que se muestra a continuación:

		Bose Account ID		132016118
Cliente (Customer)	Sra.	XXXXXX		
Dirección (Address)	Calle 16A #34-45, Barrio Paraná			
	Pasto		Nariño	
	País/Country		Colombia	
Teléfono (Telephone)	3142325838		Email	XXXXXXXX@hotmail.com
Producto (Product)	Modelo (Model)	Home Speaker 300		Garantía (Warranty)
	No. Serie (Serial No.)	078891W92271142AE		Fuera de garantía (out of warranty)
Observaciones (Observations)	Favor cotizar la presente orden por un nuevo SoundLink Max Portable Speaker - Black			
Resolución (Resolution)	Solicitud de Accesorio (Part Order)	SoundLink Max Portable Speaker - Black		
			883848-0100	

- ii. Para el punto 2.a la tienda debe adjuntarlo junto al producto que se enviará a al Servicio Técnico ya que este documento es solo para uso del Servicio Técnico Autorizado.
- iii. Para el punto 2.b se debe indicar al consumidor que ese documento se lo debe adjuntar con el producto cuando solicite al taller el servicio de reparación.

4. Fin.

