

REGLAMENTO DEL PROCEDIMIENTO DE GARANTÍA **OMNICOMM**

1. DISPOSICIONES GENERALES

Este documento define las normas que regulan el proceso del Procedimiento de Garantía de la empresa OMNICOMM.

El propósito de este documento es establecer reglas y estándares uniformes aplicables en todos los países de operación para garantizar que el proceso de servicio de garantía sea claro, transparente y conveniente para todos los participantes.

Los objetivos del Procedimiento de Garantía son los siguientes:

- Garantizar un tratamiento coherente de los casos de garantía en todas las regiones.
- Simplificar la gestión de documentos y los informes.
- Reducir el tiempo de tramitación de solicitudes y mejorar la calidad del servicio.

2. REFERENCIAS

El Procedimiento de Garantía hace referencia a los siguientes documentos e instrucciones de la empresa OMNICOMM:

Política de garantía: Define los términos, los períodos de garantía y los principios del servicio.

Criterios de aceptación de la garantía: Especifica las reglas para clasificar los casos cubiertos por la garantía.

Verificación inicial del producto: Método de diagnóstico inicial realizado por el Socio al recibir una solicitud del cliente.

Requisitos para materiales fotográficos y de vídeo: Estándares para documentar defectos del producto y los resultados de las inspecciones por parte de los Socios.

Informe de Diagnóstico: Formularios e instrucciones para documentar los resultados de la inspección.

Instrucciones de diagnóstico: Guías paso a paso para la verificación de los equipos.

Valores de referencia: Parámetros de referencia para la evaluación del estado del producto.

Informe de Evaluación Técnica: Documento que contiene conclusiones sobre el estado del producto, las causas de la falla y las decisiones sobre las solicitudes de garantía.

Formulario de devolución de garantía: Formulario utilizado para el envío de equipos para diagnósticos en profundidad.

Informe de Reclamación: Formulario presentado por el Socio para presentar solicitud de garantía.

Informe de destrucción: Confirma la destrucción de equipos defectuosos; necesario para procesar reemplazos de garantía.

Todos los documentos listados están disponibles en el [Centro de recursos OMNICOMM](#). Recomendamos utilizar las últimas versiones disponibles. Si tiene alguna pregunta, póngase en contacto con su gerente de ventas asignado de la empresa OMNICOMM o con el equipo de soporte técnico de la empresa OMNICOMM.

3. PARTICIPANTES DEL PROCESO Y SUS ROLES

El proceso de servicio de garantía involucra a dos partes clave: el Socio y la empresa OMNICOMM. Cada parte es responsable de etapas específicas y garantiza una interacción fluida durante todo el proceso.

El Socio actúa como el principal punto de contacto para el cliente final. El Socio recibe las solicitudes de garantía, elabora descripciones detalladas de los problemas y proporciona soporte al cliente. El Socio realiza inspecciones iniciales del equipo para determinar si el problema puede resolverse sin recurrir al procedimiento de garantía. Tras recopilar la documentación y la información necesarias, el Socio envía el paquete completo de la solicitud a la empresa OMNICOMM a: soporte_de_garantía@omnicomm.ltd. Durante el procesamiento de la solicitud, el Socio mantiene contacto con el cliente y, si es necesario, coordina con la empresa OMNICOMM para aclarar detalles.

El Compañía OMNICOMM recibe y revisa la solicitud del socio para verificar su integridad y precisión. Los especialistas de la empresa OMNICOMM pueden realizar exámenes técnicos para identificar las causas del mal funcionamiento y decidir sobre la reparación, el reemplazo o la denegación del servicio de garantía. Durante todo el proceso, la empresa OMNICOMM asesora y apoya al Socio y organiza la logística para los reemplazos en garantía cuando sea necesario.

4. PROCEDIMIENTO DE GARANTÍA PASO A PASO

Paso 1. Solicitud de garantía

El socio envía un correo electrónico soporte_de_garantía@omnicomm.ltd que contiene una descripción del problema y los siguientes documentos:

- Informe de Reclamación
- Informe de Diagnóstico
- Fotos y/o vídeos del Producto

Paso 2. Verificación de la información solicitada

La empresa OMNICOMM verifica la integridad y exactitud de los datos presentados. Si se requiere información adicional, se solicitará al Socio.

- Si se requieren diagnósticos en profundidad, se procede al Paso 3.
- Si no, se procede directamente al Paso 6.

Paso 3. Solicitud de envío de producto

La empresa OMNICOMM notifica al Socio la necesidad de enviar el Producto para un diagnóstico en profundidad.

Paso 4. Envío de productos a la empresa OMNICOMM

El Socio envía el Producto a la oficina designada de la empresa OMNICOMM, incluyendo:

- Informe de Reclamación
- Formulario de devolución por garantía

Paso 5. Recepción e inspección del producto

La empresa OMNICOMM realiza la inspección visual y técnica del Producto y documenta los resultados.

Paso 6. Elaboración del Informe de Evaluación Técnica

La empresa OMNICOMM emite un Informe de Evaluación Técnica con conclusiones basadas en los resultados del diagnóstico.

Paso 7. Notificación a socios

La empresa OMNICOMM informa al Socio la decisión:

- Si el caso se reconoce como cubierto por garantía y el Producto no ha sido enviado previamente a la oficina de la empresa OMNICOMM, se procede al Paso 8.
- Si el caso se reconoce como cubierto por garantía y el Producto ya ha sido enviado previamente a la oficina de la empresa OMNICOMM, se procede al Paso 10.
- Si el caso se reconoce como no cubierto por la garantía, se procede al Paso 12.

Paso 8. Solicitud de informe de destrucción

La empresa Omnicomm solicita un Informe de Destrucción al Socio.

Paso 9. Presentación del informe de destrucción

El Socio envía el Informe de Destrucción a la empresa OMNICOMM para recibir un reemplazo en garantía.

Paso 10. Transferencia de producto de reemplazo

La empresa OMNICOMM organiza el envío del Producto en garantía.

Paso 11. Notificación de plazos de entrega

La empresa Omnicomm informa al Partner los plazos y condiciones de entrega.

Paso 12. Recomendaciones

La empresa OMNICOMM proporciona al Socio recomendaciones para resolver o prevenir defectos similares en el futuro.

Paso 13. Cierre del caso

La empresa Omnicomm proporciona al socio el informe de evaluación técnica y cierra el caso.