

# POLÍTICA DE SERVICIO

## PRODUCTOS DOA (DEAD ON ARRIVAL)

Se clasificarán como productos DOA aquellos que presenten las siguientes fallas dentro de las primeras 72 horas de efectuada la compra:

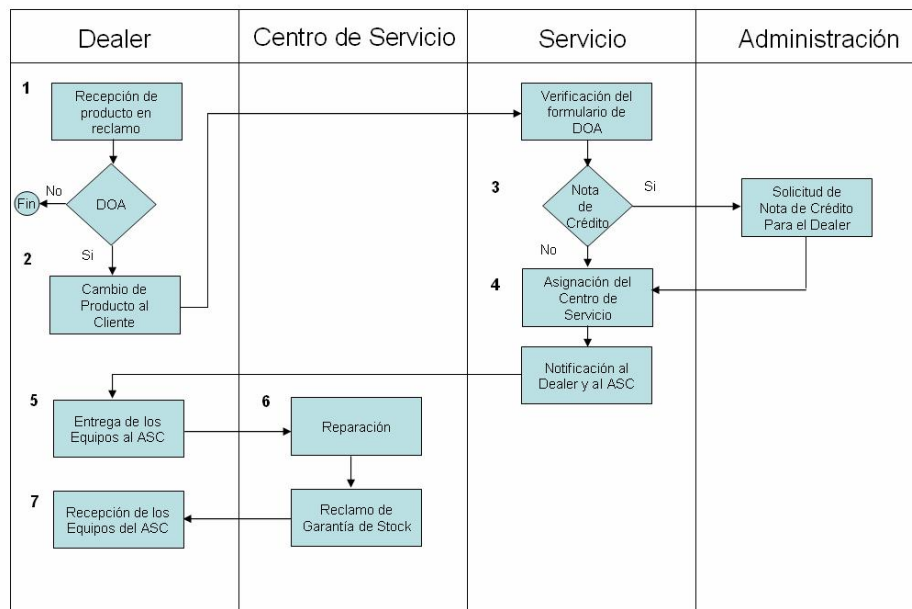
- El equipo no funciona o no enciende.
- El equipo no presenta imagen (en caso de equipos de Video, Monitor y TV).
- El equipo no lee o reproduce discos de CD o DVD originales.

El equipo en condición DOA debe ser devuelto por el cliente a la tienda en su empaque original y con todos sus accesorios y material de empaque.

Sólo si se cumple lo anterior, el Dealer procederá de la siguiente manera:

- Se realiza el cambio de producto o la Nota de Crédito al cliente final.
- Se notifica a COELASA Sucursal Colombia sobre el RMA y se le envía el formulario respectivo indicando la manera como se efectuó el cambio (Swap / Refund).
- COELASA informará al Dealer a cual Centro de Servicio se va a referir el producto para su evaluación y reparación.
- No habrá Nota de Crédito al Dealer por productos DOA siempre que estos se puedan reparar dentro de los 30 días siguientes.

## Proceso de DOA



No aplican para DOA los equipos retornados por clientes debido a:

- Daños que invaliden la garantía.
- Daños producto de mala manipulación de la carga o transporte.
- Daños de/o falta de los accesorios.
- El cliente no sabe utilizar el producto.
- Al cliente no le satisface o no le gusta el producto.
- El equipo no lee o reproduce discos de CD o DVD no originales.
- Equipos con fallas retornados luego de 72 horas.
- Equipos sin su empaque y accesorios originales.

Aquellos equipos presenten daños luego de 24 horas de comprados, deberán referirse al Centro de Servicio para su reparación normal en Garantía y sin derecho a RMA por DOA.

Para procesar un DOA se requiere que el Dealer complete el formulario de DOA, adjuntando la copia de la factura de venta al cliente final.

El proceso de DOA deberá explicarse a todo el equipo de Ventas de COELASA y de los Dealer a fin de que estos a su vez expliquen al cliente final como hacer uso correcto de la Garantía y como debe devolverse al momento de presentar algún reclamo.

Todos aquellos equipos aceptados en devolución como DOA pero que no cumplan con los requisitos, serán responsabilidad del Dealer y no serán cubiertos o acreditados por COELASA.