

|| Guía Rápida ||
Proceso de Garantía CDP

Introducción

En la siguiente guía se mostrarán los pasos para el Validación de la garantía de productos CDP. Esta guía tiene el propósito de asegurar que tu producto defectuoso sea reemplazado de manera eficiente. Desde la notificación de la falla, pasando por la validación de la garantía, hasta el cambio físico del equipo. Sigue cada paso detalladamente para garantizar el éxito en tu reclamación.

Paso 1 Reportar la Falla

El primer paso es reportar la falla que presenta el producto directamente con soporte CDP a través de cualquiera de sus plataformas de contacto:

Contacto TVC

Correo Electrónico: serviciomex@cdpups.com

Teléfono: 55 5359 5057 Ext. 110

WhatsApp: 55 7223 6535



Una vez que contactes con el soporte CDP a través de cualquiera de sus plataformas (correo, teléfono o WhatsApp), recibirás asistencia para identificar la falla de tu producto.

Durante esta etapa, el equipo de soporte técnico de CDP podría solicitarte información adicional o realizar algunas pruebas remotas con el UPS (en caso de ser posible) para determinar si el problema es algo que puede resolverse sin necesidad de un reemplazo.

Recibirás orientación sobre la falla y te indicarán qué pasos seguir para continuar con el proceso de garantía. Si la falla no se puede resolver a distancia, te pedirán los documentos para proceder a la validación de la garantía.



Paso 2 Validar la Garantía

Una vez reportada la falla, deberás enviar la documentación requerida para validar si tu producto aplica para garantía. La documentación incluye:

- Factura de compra en formato digital (PDF o imagen).
- Imagen de la etiqueta de datos que muestre el número de serie y modelo del UPS.
- Imagen de la etiqueta azul de seguridad ubicada en un costado del UPS.
- Descripción de la falla, especificando los síntomas y los equipos conectados al UPS en ese momento.



Una vez recibida y revisada la información, si todo está en orden, recibirás un ticket que confirmará que tu producto está dentro de la garantía y procederán con los siguientes pasos.

La validación puede tardar unos días. Una vez confirmada, recibirás el ticket y te darán instrucciones sobre cómo proceder con el cambio físico del equipo.

Paso 3 Cambio Físico del Producto

Con el ticket de garantía, podrás acudir a la sucursal correspondiente para realizar el cambio físico del equipo defectuoso por uno nuevo o equivalente. El proceso de reemplazo implica lo siguiente:

- **Validación del Equipo:** CDP validará que el producto entregado coincida con los datos proporcionados (número de serie, modelo, etc.) antes de realizar el cambio físico.



- **Reemplazo por disponibilidad:** El cambio estará sujeto a la disponibilidad del producto en la sucursal. Si tienen el mismo modelo en stock, te lo entregarán. Si no está disponible, CDP te proporcionará un equipo de características equivalentes o superiores.
 - Por ejemplo, si tu UPS no está disponible en el inventario, podrías recibir un modelo superior en potencia o características adicionales.
- **Tiempo de cambio:** Si el equipo está disponible en la sucursal, el cambio será inmediato. Si es necesario obtener un equipo equivalente o superior, puede haber un tiempo adicional de espera para la reposición.
- **Garantía del equipo nuevo:** El producto de reemplazo contará con su propia cobertura de garantía, comenzando desde el momento en que se realiza el cambio.
- **Seguimiento de la garantía:** El nuevo equipo tendrá un nuevo periodo de garantía, y podrás consultar cualquier duda o solicitar soporte a través de los mismos canales de contacto.



El equipo nuevo o equivalente funcionara sin problemas, ya que ha sido validado para cumplir con las especificaciones necesarias para sustituir al modelo original. Cualquier problema o duda que pueda surgir, no dude en informarnos.

Contáctanos.

En breve un representante de nuestra Red de Distribuidores se pondrá en contacto contigo.

|| Guía Rápida ||
Proceso de Garantía CDP