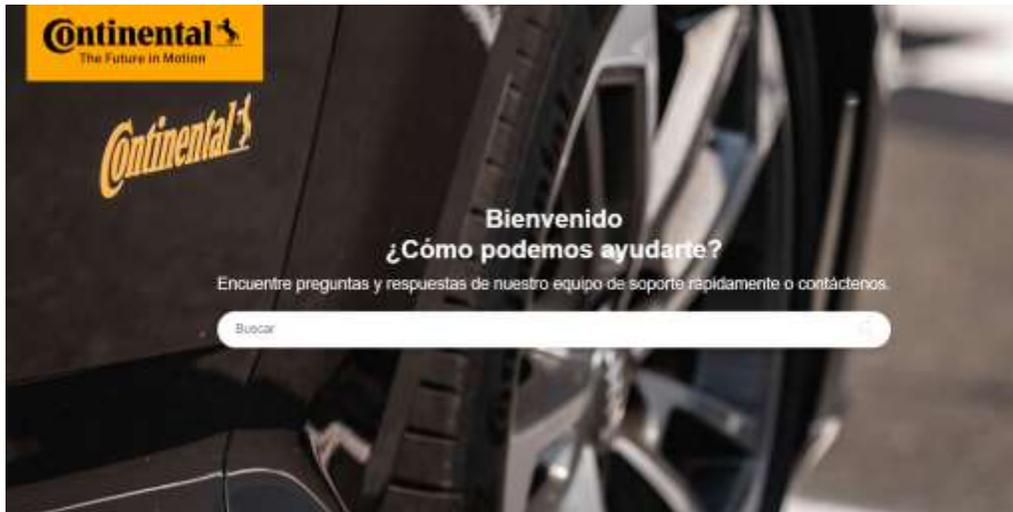


MANUAL DE USO DE ZENDESK PARA PROGRAMA DE INTERCAMBIO VOLUNTARIO DE NEUMÁTICOS

En el siguiente manual se encuentra todo el proceso paso a paso, para el ingreso de neumáticos del programa de intercambio voluntario.

Paso 1.-

Abrir el navegador preferido e ingresar a la página de ZENDESK en el siguiente link <https://continentalires.zendesk.com/hc/es-pe>.



Paso2.-

Una vez en la página de Zendesk, desplegar la página hacia abajo hasta la sección que dice “Sube aquí la información de tus neumáticos” y dar clic en solicitud.

Sube aquí la información de tus neumáticos

Solicitud de neumáticos por fotografías para el proceso de garantía.

Solicitud



MANUAL DE USO DE CONTILINK PARA PROGRAMA DE INTERCAMBIO VOLUNTARIO DE NEUMÁTICOS

Paso 3.-

Se despliega la pantalla de Condiciones Generales, leer detenidamente y dar clic en el botón que dice “Estoy de acuerdo”

CONDICIONES GENERALES

1. El CONSUMIDOR declara y acepta expresamente:

- a. Ser mayor que 18 años y tener capacidad jurídica.
- b. No utilizar los servicios objeto del presente Término para cualquier transacción y/o servicios ilícitos.
- c. Que ha leído y está consciente y de acuerdo con todos los términos y condiciones del presente Término, razón que acepta de libre y espontánea voluntad.
- d. Que la información otorgada es verdadera, correcta, completa, y que debe ser actualizada. Continental no se responsabiliza por la veracidad de esta.
- e. Declara sobre las penas de la ley que los datos entregados para el registro son verdaderos y se refieren a su persona y/o empresa siendo el CONSUMIDOR único y exclusivo responsable por cualquier daño causado por la falsedad o mala fe en el registro de esos datos.

→

Paso 4.- “INFORMACIÓN DEL CONSUMIDOR”

Se despliega la página en la cual debemos llenar toda la información requerida.

Nombre: Escribir el nombre de la persona que reclama el neumático.

e-Mail: Escribir el correo de la persona que reclama el neumático

Teléfono: Escribir el número de teléfono de la persona que reclama el neumático

Calle: Escribir la dirección de la persona que reclama el neumático

Ciudad: Escribir la ciudad de domicilio de la persona que reclama el neumático

Código postal: Buscar en internet el código postal con la dirección del domicilio

Email: Escribir el correo electrónico del cliente

Ciudad: Escribir la ciudad de domicilio del cliente

MANUAL DE USO DE CONTILINK PARA PROGRAMA DE INTERCAMBIO VOLUNTARIO DE NEUMÁTICOS

Nombre

e-Mail

Teléfono

Calle

Ciudad

Código Postal

Paso 5.- “INFORMACIÓN DEL DISTRIBUIDOR”

Nombre del distribuidor: Escribir el nombre del distribuidor que hizo la reclamación del neumático

Nombre del usuario que sube la información: Escribir el nombre de la persona que sube el formulario de reclamo al sistema

Información del Distribuidor

Nombre del Distribuidor

Nombre del usuario que sube la información,

Paso 6.- “DOT COMPLETO”

DOT: Escribir el serial DOT del neumático, unicamente el código de letras (eje 11H051TTA)

SEMANA Y AÑO: Escribir la semana y año de fabricación según corresponda (1423/1523)

Dar clic en el botón de color naranja para continuar

MANUAL DE USO DE CONTILINK PARA PROGRAMA DE INTERCAMBIO VOLUNTARIO DE NEUMÁTICOS

DOT Completo

DOT
 -Versión de 12 dígitos: DOT: 65CMTXBH 3015
 -Versión de 13 dígitos: 1650F6ECS 1219

11H051TTA

Semana y año: se encuentra en sus últimos cuatro caracteres.

1423

Paso 7.- FOTOGRAFÍAS

En esta página se cargarán las fotografías y documentos necesarios. Cada fotografía debe ser nombrada según corresponda (DOT, CARA LATERAL1, CARA LATERAL2 de ser necesario, CODIGO DE BARRAS, SCRAP) y cargada en la sección indicada, dando clic sobre el botón de color gris que dice “Suelte los archivos o haga clic aquí para cargar”. Los documentos de igual manera deben ser nombrados (Formulario Reembolso o Factura/Documento entrega)

Fotografías:

- **Cara lateral:** Fotografía donde se pueda visualizar la zona del código de barras, el diseño y la medida del neumático. En caso de que el neumático no tenga código de barras, subir dos fotografías, una fotografía de cada cara lateral.
- **DOT:** La foto debe ser clara donde se pueda visualizar y leer el código completo, incluyendo letras y fecha de fabricación. De preferencia pintar con crayón para una mejor lectura.
- **Código de barras:** El código debe ser legible para poder ser escaneado vía fotográfica. La foto debe ser tomada de frente, no debe estar borrosa, ni con exceso de brillo. En caso de que el código de barras este sucio, limpiar el mismo. En caso de que el neumático no tenga el sticker del código de barras, tomar en cuenta las indicaciones de las caras laterales. Cabe recalcar que esta fotografía es obligatoria independiente si el código está cortado, roto, averiado.
- **Scrap:** El scrap del neumático consiste en remover el serial DOT y/o realizar un corte en la cara lateral, este corte debe ser sobre la zona del DOT completo. En las llantas de PLT el corte debe ser circunferencial, mientras que en llantas TT debe ser radial.
- **Factura de llanta entregada:** Se debe adjuntar la factura donde conste la información del neumático nuevo entregado.
- **Formulario REEMBOLSO:** EL documento debe ser llenado manualmente, contar todos los datos y firmas y debe ser escaneado en caso de ser requerido. Únicamente para reembolsos en otras marcas o pagos en efectivo en lugar de la factura de llanta entregada.

MANUAL DE USO DE CONTILINK PARA PROGRAMA DE INTERCAMBIO VOLUNTARIO DE NEUMÁTICOS

Una vez que se haya elegido la fotografía, esperar hasta que la barra se cargue al 100%. Si ha desaparecido la barra quiere decir que la fotografía se cargó correctamente y puedo continuar con la siguiente fotografía.

<p>SCRAP.jpg</p> 	<p>CARA LATERAL .jpg</p> 
<p>DOT.jpg</p> 	<p>CODIGO DE BARRAS.jpg</p> 
<p>Factura (50).pdf</p> <p>21.6 KB</p> <p>application/pdf</p>	

MANUAL DE USO DE CONTILINK PARA PROGRAMA DE INTERCAMBIO VOLUNTARIO DE NEUMÁTICOS

Una vez cargadas las fotografías, si se va a subir otro neumático damos clic en la opción de si quiero enviar otro neumático para cargar nuevas fotografías o caso contrario para finalizar damos clic en No y finalizará el proceso.

¿Quieres enviar otro neumático?

Si No



Si la solicitud de formulario fue enviada correctamente, aparecerá el mensaje de que se dará un respuesta en los próximos días.

MANUAL DE USO DE CONTILINK PARA PROGRAMA DE INTERCAMBIO VOLUNTARIO DE NEUMÁTICOS

FOTOGRAFÍAS

A continuación, ejemplos de las fotografías que deben ser subidas al sistema.

Cara Lateral



DOT



Código de barras



SCRAP



MANUAL DE USO DE CONTILINK PARA PROGRAMA DE INTERCAMBIO VOLUNTARIO DE NEUMÁTICOS

INDICACIONES MANDATORIAS

- Las fotografías deben ser claras y legibles
- Se deben adjuntar todas las fotografías nombradas indicadas sin excepción
- Las fotografías deben ser subidas a través de Contilink, no EchoApp
- Las fotografías deben ser nombradas
- Para reembolsos en efectivo o entrega de neumáticos de otras marcas, adicionalmente se debe adjuntar el formulario de reembolso con los soportes respectivos (documento o recibo de que se entrega al cliente otros neumáticos o un valor en efectivo)

EN CASO DE FALTAR INFORMACIÓN O QUE LAS FOTOGRAFÍAS NO SEAN LAS ADECUADAS, AUTOMÁTICAMENTE SE RECHAZARÁ LA SOLICITUD, Y SE DEBERÁ REALIZAR EL PROCESO NUEVAMENTE.