

ANEXOS

Manual Reclamos DS

El siguiente manual tiene como objetivo informar acerca del procedimiento para llevar a cabo un correcto proceso de reclamaciones DS.

1) El ajustador revisa el estado del dispositivo (sensor, HHT, antena, etc.) y confirma si es un daño que no corresponde a mal uso o mala instalación. En el caso de sensores que presenten el mensaje Sensor Flojo/suelto, es necesario realizar la siguiente prueba, previo a la creación del formulario.

ContiConnect Paso a Paso

Visualizar en la plataforma la alerta "Sensor Flojo o Suelto"

Activar y desactivar el sensor con el HHT

En el HHT, seleccionar comprobar sensor

Verificar que se muestre el mensaje:

"Sensor Flojo"

Si es que sale este mensaje, el sensor ya no es funcional, es necesario, reemplazar el sensor con uno nuevo, y reconfigurar el Vehículo.

*Para que la alerta se elimine del sistema, el vehículo debe pasar nuevamente por la antena y permanecer por lo menos 2 a 3 min.



Si una vez realizada la prueba, el mensaje sigue apareciendo, proceder con el proceso para reclamos.

2) El ajustador/usuario debe llenar el formulario de la plataforma [Zendesk](#) con todos los datos especificados en el mismo, adicional debe cargar las fotografías solicitadas.

a.- Una vez dentro la página web elegimos la opción de soluciones digitales, y damos clic en solicitud

Cargue la información de sus dispositivos de Soluciones Digitales aquí (Garantías técnicas - Uso exclusivo distribuidores).

Solicitud



3) Una vez dentro del formulario elegimos el país y el dispositivo a ser reclamado, en el caso de sensores indicamos el número de sensores a ser reclamados y damos clic en la flecha de siguiente.

Primero, comprendamos el equipo que desea reportar:



YardReader



Handheld



ContiPressureCheck



Five Sensors and Intelligent Tires

Elige el número de sensores a ser reclamados



País:

4) En la siguiente ventana debemos adjuntar la factura fiscal donde conste la compra de los dispositivos (sensores, HHT, antena, accesorios, etc.), y damos clic en siguiente.



Foto 1 - Factura Fiscal.

Ingrese la factura donde conste la adquisición de los dispositivos DS

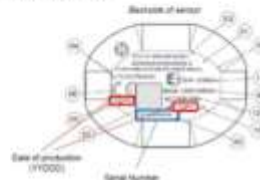
Drop files or click here to upload



5) Aparecerá una ventana donde se debe ingresar la fecha de fabricación y el número de serie del/los dispositivo(s). Los datos de los dispositivos pueden ser escritos de la siguiente manera: fecha de fabricación / número de serie, si es más de un sensor, se deberá separar con un guion: 21348/abcdefgh – 22123/absdefgh – etc. Damos clic en siguiente, también se puede copiar una tabla de Excel.

Ingrese el número de serie y la fecha de producción de su(s) sensor(es) o dispositivos de soluciones digitales. Se puede encontrar en la parte posterior del sensor o de los dispositivos de soluciones digitales. El número de serie se compone de 8 caracteres y la fecha de producción se compone de 5 caracteres.

Ingrese tantos números de serie como la fecha de producción, uno por línea.



Ejemplo del sensor de segunda generación.



Fecha de producción (YYMMDD)
Número de serie

21348/abcdefgh – 22123/absdefgh

6) En la siguiente ventana debemos ingresar un **único** documento (.pdf) con todos los dispositivos a ser reclamados. Se deben subir obligatoriamente las siguientes fotografías por cada dispositivo:

- Fotografía clara del serial completo del dispositivo (ver ejemplos), donde se aprecie la semana y año de producción y el número de serie del dispositivo.
- Fotografía donde se evidencie el daño o la falla.

En el caso de sensores se debe adicionar las siguientes fotografías por cada sensor (ver ejemplos):

- Fotografía de la banda de rodamiento del neumático donde estuvo montado el sensor (colocar una marca en la banda a la altura de la instalación del sensor).
- 1 fotografía de cada cara lateral (colocar una marca en la cara lateral a la altura de la instalación del sensor).

- 1 fotografía con la lectura del HHT o App junto al sensor montado y desmontado del neumático. El sensor debe mostrar en la fotografía el lado donde se encuentra la información técnica, los datos deben ser legibles a través de la fotografía.
- 1 fotografía con el neumático desmontado donde se muestre como se encuentra el sensor en el innerliner.

7) Posterior a cargar las fotografías se debe escribir los detalles del reclamo. Qué error muestra el dispositivo, si el neumático presenta daños en su estructura, si el neumático presenta reparaciones, si el dispositivo fue manipulado por externos, etc. Adicional llenar la información solicitada, como correo y nombre del ajustador (persona quien sube el reclamo), y la información del cliente final.

Comentarios, Observaciones, Justificaciones (para política) y Texto Técnico

¿Qué hizo que el dispositivo de soluciones digitales quedara fuera de servicio? ¿Cuál es probablemente la causa raíz? Describa lesiones personales y/o daños a la propiedad. Todos los detalles son importantes para un análisis adecuado.

Nombre del ajustador

Por favor ingrese su correo electrónico necesario para ponernos en contacto con usted en caso de que necesitamos más información.

Utilice siempre su dirección de correo electrónico corporativa.

Si en el sistema no consta alguno de los requisitos, el reclamo será automáticamente rechazado.

Consideraciones:

- Es indispensable que en el formulario se coloque el nombre y apellido del técnico instalador del dispositivo.
- Si se trata de reclamos de más de un dispositivo del mismo cliente, subir un solo formulario por cada cliente final.
- Todos los formularios de Garantía Técnica de DS se responderán en orden de recepción y dentro de un plazo máximo de hasta **5 días laborables**.
- El ajustador deberá responder con información extra solicitada a través del correo de la solicitud, en un lapso máximo de hasta **5 días laborables**, caso contrario se rechazará el formulario y el ajustador deberá realizar el proceso nuevamente. Si esto es recurrente, se escalará a las respectivas jefaturas y retirará los accesos al usuario.

FOTOGRAFÍAS

Ejemplo fotografías del neumático para reclamo de sensores:

Fotografía banda de rodamiento
(marca donde se encuentra el sensor)



Fotografía cara lateral 1 (marca altura
donde se encuentra el sensor)



Fotografía cara lateral 2
(marca altura donde se encuentra el sensor)

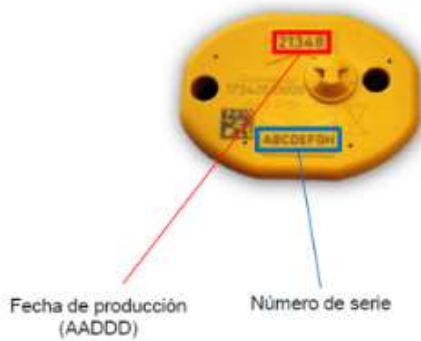


Ejemplo fotografías de sensores (lectura fecha de fabricación / serie):



Sensor (Gen2)

Parte trasera del sensor



Lectura DOT y serie



Fotografía sensor

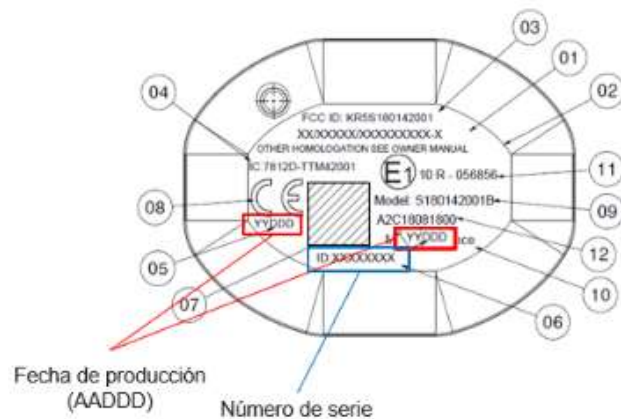


Contenedor



Sensor (Gen1)

Parte trasera del sensor



Lectura del contenedor y sensor 1 generación

ANEXOS

Ejemplo de la lectura del error con el HHT o APP (sensores):



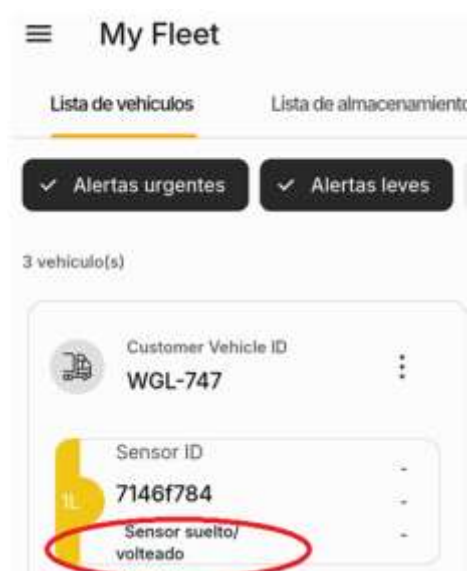
Fotografía sensor montado en neumático



Fotografía lectura error HHT



Fotografías HHT o app sensor desmontado



Fotografía lectura error APP

ANEXOS

HHT y CPC:



Herramienta de Mano

Parte trasera de la HM

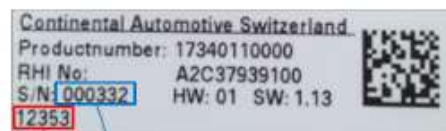


Fecha de producción
(AAMM)

Número de serie



Monitor



Número de serie

Fecha de producción
(AAMM)

Lectura de serie y fecha fabricación, HHT y CPC



ANEXOS

UCC y Receptor RX



Unidad de Control Central

Parte trasera de la UCC



Número de serie

Fecha de producción (AADDD)



Receptor Adicional (Rx)

Parte trasera del Rx



Fecha de producción (AADDD)

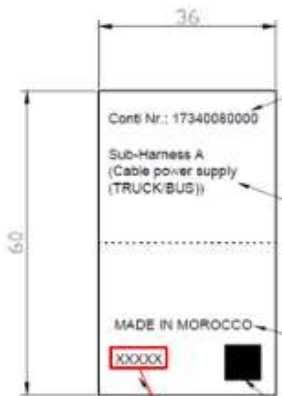
Número de serie



ANEXOS

Sub Harness A y adaptador BTB:

Sub Harness A



Fecha de producción
(AADD)

*Etiqueta de papel, puede
solitarse durante la
operación*



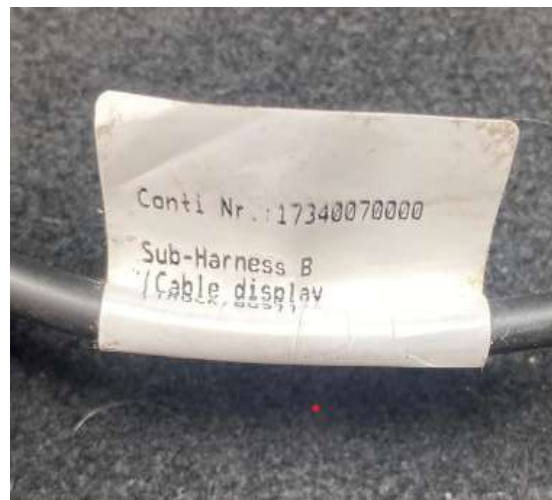
Adaptador Bluetooth (BTB)

Frente del BTB



Fecha de producción
(DD.MM.AA)

Número de serie



ANEXOS

Antena YRS:



Estación YardReader (YRS)

Lado derecho de YRS



Fecha de producción
(DD.MM.AAAA)

Número de serie



Pegamento

