

Electrical South... es fácil tratar con nosotros!

Preguntas frecuentes

■ **¿Cómo puedo estar seguro de tener apoyo local cuando lo necesite?**

Sabemos que para atender a las necesidades de servicio de los clientes se requiere tener un apoyo tanto local como nacional. Es imprescindible que las comunicaciones sean claras. Somos el equipo de venta directa y la mayor red de distribución en este mercado. No importa donde se encuentre en los Estados Unidos o Canadá, un representante de ventas o un distribuidor de Electrical South puede satisfacer sus necesidades de reparación de aparatos electrónicos y aún MÁS.

■ **Yo prefiero tratar con un distribuidor con servicio completo en vez de vendedores individuales. ¿Puedo tener acceso a los servicios de Electrical South a través de mi distribuidor local?**

Sí. Electrical South tiene relaciones con los mayores distribuidores nacionales, regionales y locales. Nos comprometimos a trabajar con distribuidores en todos los Estados Unidos y Canadá para ofrecer el mejor paquete de servicios posible a nuestros clientes. Si necesita un servicio básico de reparación o un apoyo completo para reparaciones especiales le podemos ofrecer lo que Ud. necesita a través de sus distribuidores más cercanos.

■ **¿Cómo me pongo en contacto con un representante de ventas o distribuidor de Electrical South?**

Llamando al teléfono 1.800.950.9550 de Atención al cliente y pidiendo el teléfono de un profesional de ventas de Electrical South localizado en su zona geográfica. Este profesional le dará la información acerca de los distribuidores de Electrical South más cercanos a su domicilio.

■ **¿Cómo cotizar una reparación?**

Contactando su distribuidor local de Electrical South, llamando al teléfono de Atención al cliente, usando el motor de búsqueda en la página www.elsouth.com, o usando este catálogo. Los precios enumerados son en dólares estadounidenses, no incluyen transporte, impuestos o aranceles y tienen validez hasta que se imprima una nueva versión de la lista de precios. Verificar que se posee la información más reciente en la página www.elsouth.com o llamando al teléfono 1.800.950.9550 de Atención al cliente.

- Los precios son¹ "tarifa única" basada en la reparación de los artículos para dejarlos en la condición "como nuevo".
- Estamos siempre en expansión. Llame al teléfono 1.800.950.9550 de Atención al cliente para nuevos artículos que no estén incluidos en este catálogo o envíe la mercancía a Electrical South para una evaluación.

■ **¿Qué pasa si no puedo encontrar una reparación en el catálogo o en la Red para mi artículo?**

Puede enviarlo para una evaluación. Para acelerar el procedimiento de evaluación, por favor incluya los manuales o diagramas que posea, así como información sobre cómo ocurrió la avería. Le devolveremos el material después de la evaluación.

¹Los precios publicados pueden no ser válidos para artículos que hayan sufrido averías en condiciones catastróficas, exposición a condiciones ambientales extremas (como corrosión, calor/quemaduras y daños por agua), "canibalización" de piezas, piezas faltantes u otras averías extraordinarias.

■ ¿Cómo envío un artículo para reparar a Electrical South?

Contactando al distribuidor de Electrical South más cercano a su domicilio. Muchos distribuidores ofrecen recoger y devolver la mercancía para la reparación por Electrical South. Si desea mandar los artículos directamente, favor incluir una lista del contenido y enviar a una de las direcciones siguientes:

Electrical South
235 Burgess Road
Greensboro, NC 27409
Attn: Repair Department

Electrical South
Canadian Shipping Centre
6675 Rexwood Road
Mississauga, Ontario L4V 1V1

Usar como lista de contenido la planilla para cotización rápida de Electrical South (ver la página B14). Es necesario incluir:

- El nombre, la dirección y el teléfono de su empresa, número de Fax, dirección electrónica (si la hubiere) y el nombre de una persona como contacto en la empresa.
- La lista de los artículos, cantidad, fabricante, número de las piezas y otras informaciones descriptivas. **Si los costos de reparación de la mercancía se han tomado directamente de nuestro catálogo o guía de precios más reciente, la planilla de cotización rápida servirá como contrato legal. Se recomienda hacer una copia de la planilla para su archivo.**
- Cualquier requerimiento o instrucción especial.
- Para un procesamiento inmediato, incluir el NÚMERO DE LA ORDEN DE COMPRA.
- Especificar la vía de retorno de la mercancía (por tierra, vía aérea para el día siguiente, etc.). Si no se especifica la vía de retorno, el artículo se enviará por tierra.
- Para un servicio "URGENTE" marque "sí" en la planilla de cotización rápida donde se requiere este servicio. Electrical South hará todo lo necesario para enviar el pedido lo más pronto posible con un costo adicional por urgencia.

■ ¿Cuál es la política de Electrical South para el transporte?

- El transporte, el seguro y el costo del manejo no están incluidos en el costo de la reparación. Todos los envíos de Electrical South en los EE.UU. son F.O.B. en Carolina del Norte.
- Si se cancela el pedido de reparación de artículos reparables y aprobados para su reparación y se pide su devolución, se deberá pagar una penalidad por trabajos comenzados (WIP) y los gastos de transporte para el retorno de la mercancía.
- Electrical South tiene cuentas abiertas con los mayores transportistas y enviará la mercancía con la empresa que tenga el mejor servicio de acuerdo con el domicilio del cliente. Si Ud. tiene requisitos especiales, por favor póngase en contacto con nuestro servicio de Atención para el cliente por el teléfono 1.800.950.9550.

■ ¿Cómo puedo aprobar una cotización?

Contactando a su distribuidor de Electrical South. Si Ud. desea tratar directamente con Electrical South:

- Apruebe las reparaciones por adelantado usando la planilla de cotización rápida (ver la página B14) de este catálogo.
- La aprobación de una cotización se puede enviar a Electrical South por Fax, E-mail, o llamando al servicio de Atención al cliente al 1.800.950.9550 para dar su aprobación verbal. La cotización se puede aprobar por Internet en la página www.elsouth.com. Contactar al servicio de Atención al cliente para establecer una conexión segura en la sección de "Aprobación de cotizaciones". No comenzaremos ningún trabajo sin aprobación previa.
- Por favor otorgue su aprobación a la cotización lo más pronto posible para evitar retrasos en la reparación de su artículo. Una orden de compra por sí sola no es una aprobación para la reparación. Nosotros le enviaremos una cotización para su aprobación después de recibir su mercancía para la reparación. Ud. deberá aprobar cada cotización antes de que efectuemos cualquier reparación. Para trabajos individuales donde Ud. no requiera una cotización - Indique en su lista de contenido "No se requiere cotización". Para mercancía que no esté publicada -Le mandaremos una cotización para su aprobación después de evaluar el artículo para la reparación.

■ **¿Cómo reclamar una garantía?**

Electrical South garantiza sus reparaciones y los aparatos reacondicionados contra defectos² por mano de obra y materiales, en condiciones de uso normales, por un período de doce (12) meses a partir de la fecha de envío.³

Para devolver un artículo en garantía, favor seguir el siguiente procedimiento:

- Contactar el distribuidor local de Electrical South. El distribuidor procesará el reclamo de la garantía en su nombre. Si Ud. desea tratar directamente con Electrical South, contactar el servicio de Atención al cliente al 1.800.950.9550 para obtener un número de 5 cifras que indica devolución para evaluación (RE).
- Escribir el número RE y la palabra 'WARRANTY' (garantía) en su lista de contenido, identificando la mercancía como un reclamo de garantía. Electrical South evaluará el artículo al recibirlo.

■ **¿Cómo obtener mi propio Código de cliente de Electrical South y la contraseña para el Internet?**

Los nuevos clientes pueden enviar una planilla de inscripción por la página www.elsouth.com/registration o llamar al servicio de Atención al cliente al 1.800.950.9550.

¿Se le olvidó su contraseña? Llamar al servicio de Atención al cliente al 1.800.950.9550.

■ **¿Cuánto se tarda una reparación?**

Electrical South se compromete a ofrecer a sus clientes reparaciones seguras, a precios competitivos y en tiempos razonable. El promedio para la mayoría de las reparaciones es menos de 10 días laborables.

■ **¿Cómo puedo saber el estado de mi reparación?**

Puede controlar directamente el estado actual de su reparación en cualquier momento en la página www.elsouth.com, contactando al servicio de Atención al cliente por el 1.800.950.9550, o le podemos enviar reportes periódicos vía Fax.

■ **¿Qué pasa si necesito un servicio urgente?**

Contacte a su distribuidor local de Electrical South. Si desea tratar directamente con Electrical South, contacte el servicio de Atención al cliente por el teléfono 1.800.950.9550 para REPARACIONES URGENTES. Hay un costo adicional para cada artículo cuya reparación sea URGENTE.

■ **¿Cómo obtener información sobre las reparaciones anteriores que hice en Electrical South?**

Para reparaciones efectuadas en el año en curso y en los 24 meses anteriores puede leer e imprimir su Historia y Reportes de calidad asegurada en la página www.elsouth.com. Siga las instrucciones en Customer Access ingresando su código personal y la contraseña. Toda la información confidencial que se ofrece a los clientes de Electrical South a través de Internet está protegida por contraseñas y está codificada usando códigos de 128-bit.

²La garantía de Electrical South se anula si la avería o el defecto de la pieza es el resultado de un accidente, abuso, "canibalización" de piezas, condiciones de avería catastróficas exposición a condiciones ambientales extremas, uso inapropiado, funcionamiento fuera de las capacidades del aparato, negligencia, contaminación, calibración, almacenamiento o manejo incorrecto por el cliente, degradación debido al uso normal, reparaciones o mantenimiento no autorizado, o si se ha quitado o alterado de alguna manera la etiqueta de identificación de Electrical South.

³Responsabilidad limitada: La única obligación de Electrical South respecto a los artículos en garantía es la opción de la devolución de los gastos pagados, o reparar/reemplazar los productos defectuosos, y en ningún caso Electrical South podrá ser considerada responsable por daños, incluyendo, pero no limitado a cualquier perjuicio especial, directo, indirecto, ocasional, punitivo o emergente, gastos, interrupción del trabajo, pérdidas de ganancias, ahorros, información, o cualquier otro perjuicio que se genere de una reparación o de un producto reacondicionado por Electrical South.

