



## NUEVOS PROCEDIMIENTOS DE REPARACIÓN

LaCie pone en marcha unos nuevos procedimientos de reparación que agilizarán los procesos y darán mejor servicio al cliente de forma generalizada.

La diferencia más significativa es que los productos a reparar no van a pasar por las filiales, con lo cual se evitarán manipulaciones y los consiguientes retrasos y riesgos de extravíos y otros problemas.

El distribuidor puede optar por dos posibles vías, la estándar y la **Express**. Ambas se detallan a continuación aplicadas a los servicios habituales:

### **SRO y DOA**

Estos dos servicios: SRO (reparación) y DOA (producto defectuoso de fábrica o *dead on arrival*) son similares a los prestados hasta ahora desde nuestra filial. La diferencia principal es que los productos dejan de ser enviados por parte del cliente a LaCie España para ser enviados al siguiente punto de recogida:

**Spain TIR / Schenker -Terminal 2**  
**LaCie Reverse Drop Point**  
**C/4 57-61 sector C - Zona Franca**  
**08040 Barcelona**  
**Responsable almacén: Sr. Juan Carlos Vidal /Juan Carlos Grau**  
**Responsable envíos: Sr. Antonio García**

Los clientes deberán enviar los productos a esta dirección a portes pagados, donde se acumularán sin abrir, tal como sean recibidos, para enviarse sistemáticamente una o dos veces por semana a nuestra central de reparaciones en Francia (Massy).

Una vez reparado o sustituido el producto será enviado por nuestros medios y a nuestro coste al cliente, tomando este porte no mas de dos días.

Por esta vía no habrá mejora en el tiempo de reparación para el cliente, tomando un tiempo medio de unos 15 días laborables para una reparación y 10 días para un DOA.

### **ESRO y EDOA**

La “E” inicial significa “Express”. Por esta vía sí existe una diferencia sustancial de tiempo tanto para las reparaciones como para los cambios de producto DOA, ya que el producto es enviado por el cliente directamente a la central de reparaciones, evitando el punto intermedio de agrupamiento de envíos. La dirección a la que los clientes han de enviar sus productos es:

**LACIE, S. A.**  
**17 rue Ampère**  
**91349 Massy Cedex**  
**FRANCIA**

Tan pronto como el producto llega a la central de reparaciones se revisa y se repara o cambia de acuerdo con la necesidad del proceso.

Una vez reparado o cambiado el producto es enviado por nuestros medios y a nuestro coste al cliente, tomando este porte no mas de dos días.

Por esta vía el proceso de reparación o cambio se estima en una semana tanto para reparación como para DOA, por lo tanto es altamente ventajoso respecto a los tiempos actuales, redundando en una mayor satisfacción del cliente final y menos gestiones y preocupaciones para el distribuidor, lo cual compensa sin duda el pequeño incremento del coste del porte, coste que sugerimos negociar con su transportista puesto que se utilizará habitualmente.

### **Servicios de Sustitución Anticipada y cambios de Monitor**

En estos dos procedimientos no hay cambios y el proceso se lleva a cabo de la misma forma en que se hace actualmente:

- El distribuidor comunica una avería a LaCie España,
- LaCie España solicita a su central en Francia el envío del producto de sustitución.
- La central envía el producto de sustitución
- LaCie España organiza la recogida del producto averiado a los 3 días de la recepción por parte del cliente del producto de sustitución, que es enviado a la central de reparaciones que corresponda según el tipo de producto.

Los clientes que hayan adquirido este servicio opcional (de serie para monitores) se beneficiarán de la sustitución del producto defectuoso en 48h desde la recepción del aviso por parte de LaCie España.

Es muy importante que el distribuidor establezca un procedimiento con el cliente que adquiera la opción de Sustitución Anticipada para que, en caso de avería, el aviso llegue a LaCie España lo antes posible y el sencillo proceso se ponga en marcha de manera rápida y adecuada y el servicio sea eficaz para el cliente final.

**Los cambios de alimentadores y accesorios defectuosos se mantendrán como hasta ahora, gestionándolos y recibiendo los defectuosos en la filial española.**

**Recordamos que los productos para reparar, así como los que han sido sustituidos anticipadamente, deben enviarse sin cables ni accesorios de ningún tipo, que en caso contrario no podrían devolverse. Únicamente los DOA deben enviarse completos, con todo lo incluido en la caja original.**

**En todos los casos, es fundamental realizar un embalaje correcto del producto que se devuelve. En caso de que llegase dañado a su destino, la garantía quedaría invalidada.**