

Manual de proveedores de servicio autorizados



Sección 1: Objetivos del manual del programa	7
Sección 2: Programas de proveedores de servicio	8
2.1 Tipos de programas de proveedores de servicio	
2.1.1 Proveedores de servicio autorizados de Apple (AASP)	
2.1.2 Proveedores de servicio limitados (LPS)	
2.1.3 Proveedores de servicio de Direct Dispatch (DDSP)	
Sección 3: Actividades autorizadas	10
3.1 Reparaciones cubiertas	
3.1.1 Reparaciones cubiertas por la garantía limitada de un (1) año de Apple (IW):	
3.1.2 AppleCare Protection Plan y otros planes de servicio extendido	
3.1.3 Excepciones de cobertura especiales: Programas de extensión de reparaciones y otros	
3.2 Reparaciones no cubiertas	
3.3 Tipos de reparaciones de servicio	
3.3.1 Servicio carry-in:	
3.3.2 Servicio in situ:	
3.3.3 Servicio de facilitación mail-in:	
3.3.4 Servicio Hazlo tú mismo (DIY):	
3.4 Reventa de piezas y productos de repuesto de AppleCare	
3.4.1 Productos de AppleCare que cumplen los requisitos para reventa	
3.4.2 Notificación de autorización de reventa	
Sección 4: Requisitos de autorización	13
4.1 Responsabilidad y políticas de privacidad de los proveedores de Apple	
4.2 Requisitos de validación de cobertura	
4.3 Requisitos del punto de servicio autorizado	
4.3.1 Requisitos de la ubicación	
4.3.2 Requisitos de recepción del cliente	
4.3.3 Requisitos de espacio de trabajo de reparaciones	
4.3.4 Requisitos de almacenamiento de productos de clientes y de administración de inventario	
4.3.5 Requisitos de administración de inventario de servicio	
4.4 Requisitos operativos	
4.4.1 Requisitos de gestión de reparaciones	
4.4.2 Requisitos del sistema para el diagnóstico y las herramientas en línea de AppleCare	
4.4.3 Requisitos para técnicos certificados	
4.4.4 Requisitos del proceso operativo y de la documentación	
4.4.5 Base de datos de reparaciones	
4.4.6 Requisitos de mantenimiento de registros de servicios de reparación	
4.4.7 Requisitos de documentación de servicio	
4.5 Requisitos de información de reparaciones	
4.5.1 Códigos de diagnóstico	
4.5.2 Números de serie de los módulos	
4.5.3 Solución de problemas y cumplimiento	
4.6 Requisitos de visita a los sitios, revisión de cuentas	
4.6.1 Uso de imágenes y materiales del proveedor de servicio	
4.7 Requisitos de las piezas de repuesto de Apple	
4.7.1 Uso de inventario de servicio para actualizaciones de clientes:	
4.7.2 Consecuencias derivadas del uso de piezas que no pertenecen a Apple para reparaciones no cubiertas	
4.7.3 Tarifas de servicios urgentes	
4.8 Requisitos de rendimiento	
4.8.1 Requisitos de información del cliente	
4.8.2 Encuestas de satisfacción del cliente	
4.8.3 Métricas de rendimiento objetivas	
4.9 Cambio del nombre de la empresa o de puntos de servicio	

Sección 5: Consideración.....	23
5.1 Compensación	
5.2 Términos relacionados con Apple Credit	
Apéndice A: Ventajas del programa de proveedores de servicio	24
1. Ventajas del programa	
1.1 Logotipos del servicio	
1.2 Global Service Exchange (GSX)	
1.3 AppleCare Service Source	
1.4 Knowledge Base de AppleCare	
1.5 Derecho de copia	
Apéndice B: Requisitos de certificación del proveedor de servicio	26
1. Requisitos de los técnicos de servicio autorizados	
1.1 Requisitos de certificación	
1.2 ID técnico (Tech)	
1.3 Requisitos de recertificación	
1.4 Integridad y seguridad del examen	
Apéndice C: Ética y políticas de privacidad de Apple	28
1. Responsabilidad y políticas de privacidad de los proveedores de Apple	
1.1 Manipulación de datos del cliente	
Apéndice D: Administración y transacciones de piezas	29
Introducción	
1. Tipos de inventario de servicio: módulo, reemplazo, otros	
1.1 Tipos de módulos: placa en buen estado y placa diagnosticada como defectuosa	
2. Disponibilidad, precios y números de piezas de inventario de servicio	
2.1 Búsqueda de números de pieza	
2.2 Precios de módulos	
2.3 Disponibilidad	
3. Pedidos de piezas: reparaciones y pedidos de piezas para inventario	
3.1 Pedidos de piezas para inventario	
3.2 Reparaciones	
4. Entrega de piezas de Apple al proveedor de servicios	
4.1 Desembalaje	
4.2 Entrega de piezas	
5. Devolución de placas diagnosticadas como defectuosas (KBB)	
5.1 Criterios para la devolución de módulos KBB	
5.2 Identificación del módulo	
5.3 Devolución de artículos con daño o abuso accidental	
5.4 Recuperación de datos	
6. Devoluciones de piezas en buen estado (GPR)	
6.1 Tipos de uso	
7. Devolución de piezas defectuosas en origen (DOA)	
8. Devolución tardía de módulos y rechazo	
8.1 Módulos que se envían con retraso para reparaciones cubiertas por una garantía o un contrato de servicio	
8.2 Módulos que se envían con retraso para reparaciones no cubiertas	
8.3 Códigos de rechazo de módulos	
9. Entrega de piezas del proveedor de servicio a Apple	
9.1 Embalaje	
9.2 Envío de piezas a Apple	
10. Productos de demostración	
11. Grupos de productos antiguos y obsoletos	
11.1 Productos obsoletos	
11.2 Productos antiguos	
12. Desechado de monitores CRT y pantallas LCD y reciclaje de baterías	

Apéndice E: Atención al cliente y requisitos del flujo de reparaciones39

1. Tipos de reparaciones de servicio
2. Requisitos del flujo de reparaciones
 - 2.1 Registrar la información del cliente y del producto
 - 2.2 Solucionar el problema y documentar la falla
 - 2.3 Validar la cobertura de reparación y la elegibilidad
 - 2.4 Proporcionar un presupuesto por escrito y una fecha de reparación estimada
 - 2.5 Obtener autorización del cliente para realizar el servicio de reparaciones
 - 2.6 Crear la reparación en GSX
 - 2.7 Finalizar la solución del problema y el diagnóstico de la falla
 - 2.8 Realizar la reparación
 - 2.9 Marcar la reparación como finalizada
 - 2.10 Devolver el producto al cliente
 - 2.11 Educar al cliente
3. Objetivos de tiempo de respuesta
 - 3.1 Reparaciones carry-in
 - 3.2 Reparaciones Mail-In (servicio por correo)
 - 3.3 Servicio de intercambio carry-in de iPod
 - 3.4 Servicio in situ indirecto

Apéndice F: Cobertura de reparación y elegibilidad43

1. Obligaciones del proveedor de servicio
2. Cobertura de reparación: Reembolso por piezas, mano de obra y desplazamiento
3. Tipos de cobertura
 - 3.1 Garantía limitada de Apple
 - 3.2 Planes de servicio extendido:
4. Elegibilidad de la cobertura y validación
 - 4.1 Pruebas de cobertura aceptables
 - 4.2 Reparaciones no cubiertas
 - 4.3 Validación de la cobertura
5. Exclusiones de la cobertura y reclamaciones no válidas
 - 5.1 Exclusiones de cobertura
 - 5.2 Reclamaciones no válidas

Apéndice G: Servicio in situ de Direct Dispatch49

1. Guía de procesos in situ directos
 - 1.1 Flujo de servicio de Direct Dispatch
 - 1.2 Requisitos
 - 1.3 Centro de servicios Direct Dispatch
 - 1.4 Detalle de solicitudes de servicio
 - 1.5 Actualizaciones de dispatch
 - 1.6 Requisitos mínimos de soporte telefónico
 - 1.7 Pasos del servicio de Direct Dispatch
 - 1.8 Presupuesto por escrito y factura
 - 1.9 Ajustes de dispatch in situ en GSX
 - 1.10 Requisitos de zona
 - 1.11 Requisitos de la ubicación
 - 1.12 Acuerdos de nivel de servicio del cliente
 - 1.13 Reembolsos por servicios de Direct Dispatch

Apéndice H: Facturación y pago58

1. Facturas de reparación, pedido de piezas para inventario y complementos
 - 1.1 Facturas de reparaciones
 - 1.2 Facturas de pedido de piezas para inventario
 - 1.3 Facturas de complementos relacionados con el soporte
 - 1.4 Otros elementos

2. Notas de créditos y débitos
3. Criterios de precios de intercambio
4. Consultas de facturación: resolución de problemas
5. Consultas no relacionadas con la facturación

Apéndice I: Compensación.....60

1. Compensación base: Niveles de mano de obra
2. Criterios de compensación por mano de obra
 - 2.1 Reembolso por desplazamiento para reparación in situ
3. Compensación por mano de obra: Créditos y débitos
4. Compensación por mano de obra: Pedido de compra de Facturación

Apéndice J: Medición del rendimiento62

1. Excelencia del servicio
 - 1.1 Multiplicador de excelencia del servicio
 - 1.2 Cuatro métricas de rendimiento
 - 1.2.1 Métrica de piezas por reparación (PPR)
 - 1.2.2 Métrica de plazo de finalización de la reparación
 - 1.2.3 Métrica de reparación al primer intento (FTF)
 - 1.2.4 Métrica de plazo de entrega de placa diagnosticada como defectuosa (KBBTAT)
 - 1.3 Determinación de la elegibilidad para la puntuación ACSE
 - 1.3.1 Tipo de reparación
 - 1.3.2 Elegibilidad por producto o tipo de pieza
 - 1.3.3 Elegibilidad por tipo de cobertura
 - 1.3.4 Elegibilidad por código de devolución de KBB
 - 1.4 Objetivos de rendimiento y puntuación por excelencia del servicio
 - 1.4.1 Objetivos de rendimiento
2. Otros programas de medición del rendimiento

Apéndice K: Recursos de soporte para proveedores de servicio.....71

1. Recursos de soporte en línea
 - 1.1 Service News
 - 1.2 Fuente de documentación (Service Source) de AppleCare y Knowledge Base
 - 1.3 Guía del usuario de GSX y recursos de formación
 - 1.4 Autoayuda de GSX
 - 1.5 Manual de proveedores de servicio
2. Soporte relacionado con reparaciones
 - 2.1 Escenarios de soporte técnico
 - 2.2 Recursos de soporte técnico
 - 2.3 Escenarios de soporte no técnico
 - 2.4 Recursos de soporte no técnico
3. Soporte no relacionado con reparaciones
 - 3.1 Servicios web de GSX
 - 3.2 Certificaciones
 - 3.3 Soporte in situ directo
 - 3.4 Cobros
 - 3.5 Satisfacción del cliente
 - 3.6 Administración de la cuenta
 - 3.7 GSX no disponible
4. Matriz de recursos de soporte y objetivos de tiempo de respuesta
 - 4.1 Transferencia después de una falta de respuesta

Apéndice L: Complemento relacionado con el soporte (SRF)77

1. Complemento relacionado con el soporte: manuales, medios y piezas de Hágalo usted mismo (piezas que puede instalar el cliente)
 - 1.1 Realización de pedidos
 - 1.2 Medios no cubiertos
 - 1.3 CD de recuperación de Apple

Apéndice M: Venta de productos de servicio de AppleCare78

AppleCare Protection Plan (APP): Introducción

1. Generalidades del programa
2. Descripción de las características
3. Solicitud de cartera de productos APP
4. Kit de bienvenida
5. Alcance de la cobertura y obligaciones del proveedor de servicio

Sección 1: Objetivos del manual del programa

El manual de proveedores de servicio autorizados (“ASPM”) describe los criterios de rendimiento, las políticas y las prácticas comerciales que deben cumplir los participantes autorizados de los programas de proveedores de servicio de Apple. Además, el ASPM describe las políticas y las prácticas que deben cumplir las entidades cuando sus contratos hacen referencia al ASPM (“Contrato del proveedor de servicio”). Las políticas, los términos y condiciones que aquí se establecen podrán ser modificados a exclusiva discreción de Apple cuando lo considere conveniente y sin notificación.

Sección 2: Programas de proveedores de servicio

El programa de proveedores de servicio autorizados proporciona una serie de opciones de servicio de calidad para cubrir las necesidades de los clientes de Apple. Los participantes de todos los programas de proveedores de servicio autorizados están sujetos a los términos y condiciones establecidos en este documento.

Los participantes del programa de proveedores de servicio autorizados realizan la configuración, instalación, reparación y otros servicios como actualizaciones y reparaciones no cubiertas de acuerdo con las pautas establecidas en este manual y en la Knowledge Base de Apple. Todas las reparaciones se deberán realizar conforme a estas pautas.

La participación en el programa se revisa anualmente como parte del proceso de renovación del contrato de proveedor de servicio.

Ventajas del programa de proveedores de servicio

- Autorización de Apple para realizar servicio en garantía.
- Autorización para realizar el pedido de piezas para servicio fuera de garantía de los productos Apple seleccionados
- Reembolso de Apple por reparaciones cubiertas y, si corresponde, por desplazamiento
- Acceso a piezas de repuesto de Apple y, si corresponde, a las instalaciones centrales de reparaciones
- Acceso a información completa sobre productos, reparaciones, servicios, desmontaje y solución de problemas, así como a herramientas e información de diagnóstico.
- Acceso a reparaciones en línea de Apple y al sistema de administración de pedidos
- Soporte de certificación y formación para técnicos de servicio

Resumen de los requisitos

El proveedor de servicio debe:

- Tener al menos dos años de antigüedad, excepto que Apple lo apruebe por escrito.
- Contratar, en todo momento, a técnicos certificados de Apple que sean responsables directos de las reparaciones cubiertas de Apple
- Mantener un espacio de trabajo aceptable y comercialmente adecuado, según los estándares de Apple que se describen en el presente documento y en cumplimiento de las normativas locales de salud y seguridad.
- Mantener recursos administrativos y técnicos, políticas internas y procedimientos para seguir cumpliendo los estándares de Apple tal como se describe en el presente documento.

2.1 Tipos de programas de proveedores de servicio

Los proveedores de servicio autorizados, independientemente del tipo, deben cumplir las políticas y prácticas estipuladas en el presente documento, y los términos y condiciones estipulados en sus respectivos contratos de proveedor de servicio.

Nota: no todos los tipos de proveedores de servicio están disponibles en todas las regiones del mundo.

2.1.1 Proveedores de servicio autorizados de Apple (AASP)

El proveedor de servicio está autorizado a realizar servicios de reparación en los productos de Apple seleccionados de todos los clientes de Apple. El AASP debe proporcionar reparaciones carry-in conforme a las pautas establecidas en este manual y en la Knowledge Base de Apple. Apple podrá, a su exclusiva discreción, autorizar la realización de servicios in situ (en la ubicación del cliente). La disponibilidad de reparaciones mail-in (servicio por correo) dependerá de la ubicación del proveedor de servicio.

2.1.2 Proveedores de servicio limitados (LPS)

Los proveedores de servicio limitados trabajan de acuerdo con contratos de proveedores de servicio que limitan la prestación de servicios de productos o clientes específicos según se define en el contrato del proveedor de servicio limitado.

2.1.3 Proveedores de servicio de Direct Dispatch (DDSP)

Los proveedores de servicio de Direct Dispatch (DDSP) tienen autorización para proporcionar servicios de reparación in situ de Direct Dispatch a los clientes que se encuentran en una región de servicio determinada. La reparación in situ de Direct Dispatch se realiza cuando el cliente inicia un pedido de servicio mediante el Centro de atención de Apple y, a continuación, Apple envía a un técnico proveedor de servicio al lugar del cliente a fin de realizar la reparación. Apple, a su exclusiva discreción, autoriza a los DDSP seleccionados para un servicio in situ de Direct Dispatch.

Sección 3: Actividades autorizadas

Apple autoriza a los proveedores de servicio participantes a proporcionar los servicios que se indican a continuación.

3.1 Reparaciones cubiertas

Los participantes de los programas de proveedores de servicio de Apple deben realizar reparaciones cubiertas a los clientes o productos en representación de Apple en cumplimiento de las obligaciones de Apple conforme a la Garantía de hardware limitada de un año de Apple, el plan AppleCare Protection Plan y otros planes de soporte y servicio extendido de AppleCare sobre los productos ("Contratos cubiertos") para los cuales están autorizados (consulte: [Apéndice F: Cobertura de reparaciones y elegibilidad](#) para obtener más información).

Para todas las reparaciones cubiertas, los proveedores de servicio podrán recibir sin cargo el inventario de servicio, junto con los reembolsos por gastos de mano de obra y desplazamientos conforme a las pautas vigentes de niveles de mano de obra y excelencia del servicio (si corresponde). Todos los productos reparados por el proveedor de servicio estarán libres de defectos en los materiales y en la fabricación, y funcionarán según las especificaciones o como indique Apple.

3.1.1 Reparaciones cubiertas por la garantía limitada de un (1) año de Apple (IW):

Además de los derechos del consumidor conforme a la normativa vigente, Apple garantiza sus productos contra defectos de materiales y fabricación, en condiciones normales de uso, durante un periodo de un (1) año a partir de la fecha en que el comprador usuario final original realice la compra.

Las reparaciones están cubiertas por la garantía cuando surgen fallas en el hardware del producto debido a problemas con los materiales o la fabricación durante un año a partir de la fecha de compra del producto. Apple requiere que el proveedor de servicio valide el derecho del cliente a la cobertura antes de llevar a cabo el servicio. Apple no cubre las fallas de hardware ocasionadas por abuso o uso incorrecto por parte del cliente, problemas de configuración relacionados con el software y otras exclusiones descritas en la Garantía limitada de un año de Apple.

3.1.2 AppleCare Protection Plan y otros planes de servicio extendido

El plan AppleCare Protection Plan y el resto de los planes de servicio y soporte extendido de AppleCare extienden la garantía para los productos con derecho a ello. Apple requiere que el proveedor de servicio valide el derecho del producto a la cobertura antes de llevar a cabo el servicio. Apple no cubre las fallas de hardware ocasionadas por abuso o uso incorrecto y otras exclusiones descritas en los planes de servicio extendido de Apple.

3.1.3 Excepciones de cobertura especiales: Programas de extensión de reparaciones y otros

De forma periódica, y a su exclusiva discreción, Apple puede extender la cobertura de reparación de un producto o pieza específica. Los proveedores de servicio están autorizados a realizar reparaciones conforme a las pautas de los procedimientos establecidas por Apple, incluidas las pautas de los programas de extensión de reparaciones, y tienen derecho a recibir compensación de Apple conforme a las pautas vigentes de nivel de mano de obra y excelencia del servicio (si corresponde). La información sobre los programas de extensión de reparaciones y la emisión de códigos de satisfacción del cliente (CS) se describen en la [Knowledge Base de Apple](#).

3.2 Reparaciones no cubiertas

Apple autoriza a los proveedores de servicio a pedir inventario de servicio por los servicios realizados en caso de una reparación no cubierta. Apple no participa de estas transacciones; los proveedores de servicio serán responsables por la provisión de piezas, la mano de obra y el transporte de estas reparaciones según corresponda. Los proveedores de servicio pueden cobrar a los clientes las piezas y la mano de obra asociadas a las reparaciones no cubiertas.

Estos servicios se podrán proporcionar mediante el uso de inventario de servicio (por el cual el proveedor de servicio pagará el precio correspondiente a Apple) o, si corresponde, el proveedor de servicio podrá optar por utilizar el servicio mail-in (servicio por correo) para enviar el dispositivo defectuoso a Apple para su reparación. En caso de una reparación mail-in no cubierta, el proveedor de servicio cobrará las piezas y la mano de obra según las tarifas fijas actuales, como se muestra en GSX. Si Apple tiene conocimiento de que se ha abonado una compensación o se ha brindado un inventario de servicio sin cargo por una reparación no cubierta, los importes abonados, junto con los gastos de manipulación y envío asociados se debitarán de la cuenta del proveedor de servicio, además de otros recursos que Apple tenga disponibles según se describe en el Contrato de proveedor de servicio o en otro lugar.

Para obtener más información relacionada con las reparaciones no cubiertas, consulte el [Apéndice F: Cobertura de reparación y elegibilidad](#).

3.3 Tipos de reparaciones de servicio

Nota: no todos los tipos de servicio están disponibles en todas las regiones del mundo para todos los productos. GSX indicará los tipos de servicio disponibles en su región.

3.3.1 Servicio carry-in:

El servicio carry-in consiste en la reparación o el reemplazo de productos de Apple que cumplen los requisitos en un punto de servicio autorizado de Apple. Todas las reparaciones realizadas en el punto de servicio autorizado de Apple se consideran un servicio carry-in. Para obtener más información sobre el servicio carry-in, consulte [Apéndice E: Atención al cliente y requisitos del flujo de reparaciones](#).

3.3.2 Servicio in situ:

El servicio in situ es la reparación o el reemplazo de productos de Apple que cumplen los requisitos en la ubicación del cliente. El servicio in situ indirecto se puede iniciar cuando un proveedor de servicio recibe una solicitud de un cliente para realizar servicios de reparación cubiertos que cumplen con los requisitos en sus propias instalaciones o cuando el centro de contacto de AppleCare envía al proveedor de servicio a la ubicación del cliente (solo para proveedores de servicio de Direct Dispatch).

La autorización para realizar un servicio in situ de Direct Dispatch es a discreción exclusiva de Apple. Para los proveedores de servicio in situ, se autoriza la cobertura a una distancia de 50 millas (80 kilómetros) desde la ubicación del proveedor de servicio. Para obtener información sobre el servicio in situ e información sobre reparaciones de Direct Dispatch, consulte el [Apéndice G](#); consulte la Knowledge Base para obtener información sobre [reparaciones in situ indirectas](#).

3.3.3 Servicio de facilitación mail-in:

El servicio de facilitación mail-in (servicio por correo) consiste en la reparación o el reemplazo de productos Apple cubiertos en un centro de reparación AppleCare. El servicio de facilitación mail-in está disponible para productos portátiles seleccionados y está habilitado en algunas regiones. Los clientes se pueden comunicar directamente con Apple para coordinar el servicio de facilitación mail-in o el proveedor de servicio autorizado de Apple podrá facilitar el proceso de mail-in por ellos. El servicio de facilitación mail-in para reparaciones no cubiertas está sujeto a los [términos y condiciones](#). Para obtener más información sobre el servicio de facilitación mail-in, consulte el [Apéndice E](#) de este manual y el [artículo de la Knowledge Base](#).

3.3.4 Servicio Hazlo tú mismo (DIY):

El servicio Hazlo tú mismo (DIY) consiste en el reemplazo de las piezas instalables por el cliente (si corresponde). Los clientes se podrán comunicar con Apple mediante el autoservicio web para coordinar que las piezas DIY se envíen directamente a su ubicación. Si el cliente no quiere realizar la instalación de una pieza instalable por él mismo, Apple autorizará al proveedor de servicio autorizado más cercano a instalarla.

3.4 Reventa de piezas y productos de repuesto de AppleCare

Apple autoriza a los proveedores de servicio a comprar y revender determinados productos seleccionados para reventa. Apple se reserva el derecho a eliminar o añadir en cualquier momento productos de reventa de la lista de precios de piezas de repuesto de Apple y a modificar el alcance de la autorización del proveedor de servicio, sin aviso previo, tal como se especifica en el contrato de proveedor de servicio.

3.4.1 Productos de AppleCare que cumplen los requisitos para reventa

Los productos y las piezas que se indican a continuación cumplen los requisitos para que los proveedores de servicio las revendan:

- Productos y planes de servicio extendido de AppleCare seleccionados, por ejemplo, AppleCare Protection Plan
- Inventario de servicio incluido en las listas de precio de varios paquetes
- Inventario de servicio consumible (baterías)
- Inventario de servicio que sean periféricos del equipo (como ratones y teclados)

Para obtener más información sobre los productos de reventa, consulte la página web de productos y servicios de AppleCare.

3.4.2 Notificación de autorización de reventa

Apple autoriza la reventa de determinado inventario de servicio por pieza. GSX y AppleCare Service News proporcionan notificaciones de autorización de reventa para las piezas afectadas.

Sección 4: Requisitos de autorización

Para garantizar que todos los clientes de Apple reciban de manera constante y global la más alta calidad en servicios de reparación, Apple requiere que los proveedores de servicio cumplan las siguientes políticas, prácticas y expectativas de rendimiento. La omisión de cumplimiento de estos requisitos podrá dar lugar a acciones correctivas, incluida la recuperación de todos los montos de reembolso abonados de manera inadecuada, terminación de contratos y acusación penal.

4.1 Responsabilidad y políticas de privacidad de los proveedores de Apple

Apple exige a los proveedores de servicio que cumplan con las políticas incluidas en el [Apéndice C: Ética y políticas de privacidad de Apple](#).

4.2 Requisitos de validación de cobertura

Los técnicos de servicio deberán validar la cobertura de garantía y la elegibilidad del tipo de reparación mediante las herramientas disponibles en GSX antes de realizar cualquier reparación cubierta autorizada. En caso de que exista un desacuerdo sobre la cobertura, el cliente debe proporcionar el comprobante de compra o un comprobante de cobertura de las unidades cubiertas por el plan de servicio extendido de AppleCare antes de la entrega del servicio de reparación cubierto. Para obtener información completa sobre el comprobante de compra y la validación de cobertura del cliente, consulte el [Apéndice F: Cobertura y elegibilidad](#).

A continuación, se muestra un resumen de los tipos de cobertura válidos.

Tipos de cobertura válidos	
Garantía limitada	Las reparaciones están cubiertas por la garantía cuando surgen fallas en el hardware del producto debido a problemas con los materiales o la fabricación durante un año desde la fecha de compra del producto.
Planes de servicio extendido	Planes que extienden la cobertura de reparación hasta 5 años, dependiendo del producto.
Excepciones de cobertura especiales	Apple puede optar por cubrir una reparación por motivos específicos. Todas las excepciones de cobertura especiales son a discreción exclusiva de Apple. Algunos ejemplos incluyen programas de extensión de reparaciones y códigos de satisfacción del cliente.

Nota: los códigos de satisfacción del cliente se emiten a discreción exclusiva de Apple para reconciliar escalaciones de clientes. Si su cliente tiene un código de satisfacción del cliente (CS) proporcionado por Apple que no está validado en GSX, debe ponerse en contacto con Apple antes de enviar la reparación.

4.3 Requisitos del punto de servicio autorizado

Apple exige que todos los diagnósticos, las reparaciones, las modificaciones, las alteraciones y las actualizaciones realizadas en productos de hardware de Apple se efectúen por técnicos certificados a través de un punto de servicio autorizado de Apple. El punto de servicio debidamente autorizado deberá aceptar cualquier solicitud de servicio para un producto cubierto por una garantía limitada de Apple o por un plan de servicio extendido para el servicio de reparación cubierto.

Un punto de servicio autorizado de Apple es una instalación permanente de reparaciones que cumple los siguientes criterios. La información de guía para los proveedores de servicio acerca de la configuración de punto de servicio está incluida en la "Guía esencial para nuevos

puntos de servicio”, que es uno de los documentos de formación de referencia principal incluido en el [sitio web de formación esencial de servicio](#).

4.3.1 Requisitos de la ubicación

Apple exige que cada punto de servicio autorizado se encuentre en una ubicación comercial y que no esté ubicado ni funcione fuera de ese lugar salvo aprobación expresa por escrito emitida antes de la autorización. El punto de servicio autorizado deberá cumplir los requisitos de las leyes locales sobre negocios, salud y seguridad.

4.3.2 Requisitos de recepción del cliente

Cada punto de servicio autorizado debe mantener un área de recepción con entrada directa para los clientes que traigan sus productos para una reparación. Esta área deberá ser independiente del área del taller en la que se realizan las reparaciones. El horario de atención deberá corresponder con el horario comercial estándar de la región de envío, a menos que se establezca de otra forma de antemano. El horario deberá mostrarse claramente en la entrada de la tienda.

Debe ser posible realizar sobre el mostrador las pruebas básicas de funcionamiento del producto del cliente. Se debe obtener la información relacionada con el producto y las fallas, además de la información del cliente (según se indica a continuación).

4.3.3 Requisitos de espacio de trabajo de reparaciones

Se aplican los siguientes requisitos básicos:

- Iluminación abundante
- Mesas de trabajo grandes, despejadas y conectadas a tierra correctamente
- Equipo apropiado de seguridad contra incendios
- Información de primeros auxilios exhibida claramente
- Fuente de alimentación correctamente conectada a tierra, protegida contra golpes de corriente y colocada en cada mesa de trabajo
- Inspección periódica de las alfombrillas contra ESD y los cables de toma de tierra para garantizar su correcta conexión a tierra

Para obtener más información sobre las herramientas y los requisitos del taller, consulte la Guía esencial para nuevos puntos de servicio en el [sitio web de formación esencial de servicio](#) y el artículo de la Knowledge Base sobre las [herramientas de mano para equipos portátiles y de sobremesa](#).

4.3.4 Requisitos de almacenamiento de productos de clientes y de administración de inventario

Todos los productos de los clientes deben etiquetarse a su llegada con un número de pedido de reparación y la información de contacto completa del cliente. Las unidades de clientes se guardarán en una zona segura y organizada según el estado de la reparación, del siguiente modo:

- En espera de reparación
- En espera de pieza
- Listo para retiro del cliente

Todas las unidades de clientes deben volver a colocarse en el área de almacenamiento seguro cuando no estén en la mesa de reparaciones. No apile los productos almacenados. Proteja los productos de la exposición al calor, humedad, sol, polvo, líquidos y cualquier otro contaminante perjudicial. Coloque los productos en una estantería segura y resistente a arañazos alejada de las áreas con mucho tránsito. Siempre que sea posible, coloque los productos más pesados a la altura de la cintura. Los productos portátiles no deben colocarse apilados unos encima de otros ni sobre la bisagra lateral. Colóquelos sobre el lado del seguro en un depósito o recipiente ranurado que cumpla las normas sobre ESD.

Para obtener más información sobre las mejores prácticas de requisitos del taller, consulte la Guía esencial de nuevos puntos de servicio en el [sitio web de formación esencial de servicio](#).

4.3.5 Requisitos de administración de inventario de servicio

Todo inventario de servicio, sean placas/piezas en buen estado (KGB) o placas/piezas defectuosas (KBB), deben manipularse, embalarse y almacenarse correctamente, y en una zona segura utilizando los principios de almacenamiento contra ESD.

Las KGB pedidas para reparación deberán coincidir con el orden de llegada de reparación en espera del producto correspondiente. Guarde las restantes KGB y KBB entrantes en áreas de almacenamiento y envío separadas y etiquetadas. Etiquete las áreas de almacenamiento seguro de piezas específicas del siguiente modo:

- KGB: Módulos en buen estado Número de pieza 661
- KGB: Módulos en buen estado Número de pieza 922
- KBB: Piezas para descartar
- KBB: Piezas para devolver

Embale y etiquete correctamente las piezas salientes antes de almacenarlas. Si es posible, devuelva las piezas en la caja en la que llegaron junto con las piezas GPR y DOA. Los módulos con componentes electrónicos expuestos deben guardarse en un material de embalaje libre de estática. Recuerde asegurarse de la devolución puntual de estas piezas de acuerdo con los objetivos de plazo de entrega (TAT) que se describen en la [sección 4.8.3: Métricas de rendimiento](#).

4.4 Requisitos operativos

4.4.1 Requisitos de gestión de reparaciones

Cuando un proveedor de servicio acepta una reparación in situ o carry-in, la reparación deberá ser realizada por ese proveedor de servicio. Los proveedores de servicio no podrán comprometer a negocios de venta minorista de Apple ni a ningún otro proveedor de servicio para que realicen el trabajo en su representación.

4.4.2 Requisitos del sistema para el diagnóstico y las herramientas en línea de AppleCare

Para acceder a GSX y a otros recursos de servicio de AppleCare, cada punto de servicio autorizado deberá tener acceso a Internet veloz y confiable. Se admiten los siguientes navegadores de Internet:

- Safari v3 o posterior
- Firefox v3 o posterior
- Internet Explorer v7 o posterior

Las computadoras con acceso a Internet deben estar disponibles en cada puesto de trabajo.

4.4.3 Requisitos para técnicos certificados

Apple exige que todos los puntos de servicio autorizados cuenten con técnicos que tengan la certificación de servicio de Apple adecuada para reparar productos de Apple. Para obtener el certificado que permite reparar computadoras de sobremesa o portátiles de Apple, los técnicos de servicio deben aprobar un examen de hardware y otro de software en un centro de prueba de Prometric. Para obtener más información, consulte: [Apéndice B: Requisitos de certificación del proveedor de servicio](#).

4.4.4 Requisitos del proceso operativo y de la documentación

Apple requiere que todos los puntos de servicio cumplan los siguientes requisitos de proceso y documentación:

- Documentar los procedimientos administrativos y asegurarse de que todo el personal los cumple.
- Generar y documentar un sistema de control de inventario para garantizar el almacenamiento seguro de las piezas y de los productos recibidos para reparación.
- Documentar e implementar un sistema de gestión de escalado y control de llamadas a fin de manejar la atención al cliente.
- En cada punto de servicio autorizado, se debe desarrollar y probar con regularidad un plan de recuperación ante desastres a fin de asegurar que la base de datos y los registros de reparación estén protegidos en caso de que se produzca algún incidente.

4.4.5 Base de datos de reparaciones

Apple exige que cada proveedor de servicio autorizado mantenga una base de datos de reparación para realizar un seguimiento de la información del cliente, la información sobre las reparaciones y las autorizaciones de trabajos de clientes en función de los presupuestos escritos y el estado de los servicios con reparación cubierta. La información de la reparación incluye los detalles de las piezas pedidas y utilizadas, las fechas de las acciones asociadas con la reparación, los números de serie del módulo y la unidad, y el número de reparación de Apple. Se debe poder acceder a la base de datos de la reparación desde el mostrador de servicios, la mesa de reparaciones, el área de administración de piezas y el área de administración de servicios.

4.4.6 Requisitos de mantenimiento de registros de servicios de reparación

Apple exige que los proveedores de servicio mantengan (y faciliten cuando Apple lo solicite) todos los registros de servicio, incluidos, entre otros, pedidos y facturas de servicios firmadas por los clientes. Los registros se deberán mantener en formato impreso o en formato electrónico, siempre que dicho formato electrónico sea una reproducción clara de los documentos escritos originales. Es necesario que los registros se puedan recuperar para Apple durante una revisión programada que comprenda un lapso no menor a 5 años a partir de la fecha de finalización del servicio o del pago de la reparación efectuado por parte de Apple, cualesquiera que haya sido el que se efectuó al último.

Estos registros deben guardarse en una ubicación segura. Asimismo, es necesario guardar registros duplicados (por escrito o en formato electrónico) en una ubicación independiente y segura para garantizar la copia de seguridad en caso de pérdida de los documentos originales.

Si, cuando Apple lo solicita, el proveedor de servicio no puede proporcionar los registros solicitados, Apple puede, a su exclusiva discreción, exigir que se reembolsen las sumas que haya pagado para todas y cada una de las reparaciones no confirmadas, conforme a los términos del contrato del proveedor de servicio, además de cualquier otro derecho que

podría tener Apple. Si lo desea, Apple puede solicitar reproducciones de los documentos escritos de servicio sin costo alguno.

4.4.7 Requisitos de documentación de servicio

Se les dará a los clientes un presupuesto escrito antes de que se les solicite autorizar la reparación. El presupuesto escrito contendrá la siguiente información:

- Nombre y número de registro (si corresponde) del proveedor de servicio
- Dirección y número de teléfono de la ubicación en que se reparará el producto
- Fecha de recepción del producto
- Descripción y número de serie del producto
- Resumen de la descripción del cliente del problema del producto
- Nombre, dirección e información de contacto del cliente
- Presupuesto de los costos asociados con la reparación del producto
- Firma legible y completa o número de empleado de la persona que acepta o retira el producto
- Cualquier otro requisito aplicable conforme a la normativa local

El cliente autorizará con su firma el trabajo que se realizará al producto según el presupuesto por escrito.

El proveedor de servicio no podrá cobrar la realización de un trabajo o la provisión de piezas por un importe que supere el presupuesto por escrito sin el previo consentimiento oral o escrito del cliente; si dicho consentimiento es oral, el proveedor de servicio deberá tomar nota de la fecha, la hora y el nombre de la persona que autoriza las reparaciones adicionales, el número de teléfono al que se ha llamado, si corresponde, el nombre de la persona que recibe dicho consentimiento oral, las condiciones del consentimiento, si corresponde, junto con una especificación del trabajo, las piezas adicionales y el costo adicional total.

Además de la información necesaria en el presupuesto escrito, la siguiente información aparecerá en la documentación de servicio provista al cliente al final de la reparación:

- Fechas y horas de: recepción, diagnóstico y reparación del producto, y contacto con el cliente
- Declaración del trabajo realizado
- Número de referencia del proveedor de servicio
- Número de reparación de Apple
- Problema indicado
- Nombre del técnico que realiza la reparación
- Descripción detallada de la solución implementada y de la ejecución de pruebas
- Todos los números de pieza y descripciones de las piezas pedidas y utilizadas para esta reparación
- Desglose del costo de las piezas junto con otros gastos. Los posibles costos se deben incluir para fines informativos con la documentación de las reparaciones cubiertas
- Declaración de las garantías afectadas por la reparación
- Declaración relacionada con el estado de las piezas o de los productos provistos: "Los productos o las piezas de repuesto son nuevas o equivalentes en rendimiento y confiabilidad"

Los proveedores de servicio deben obtener la firma del cliente para confirmar que están de acuerdo con la documentación del servicio y que aceptan que se ha finalizado la reparación del producto.

La documentación de servicio se debe mantener conforme a los requisitos de mantenimiento de registros especificados en 4.4.6.

4.5 Requisitos de información de reparaciones

4.5.1 Códigos de diagnóstico

En caso de reparaciones que impliquen piezas en particular, ahora es necesario introducir un código de diagnóstico o el número de serie propio del módulo en el campo designado como pieza de la información de reparación. Los proveedores de servicio deben utilizar herramientas de diagnóstico cuando se muestre el campo de código de diagnóstico y deben introducir el código de validación. Si no se incluye un código de diagnóstico (cuando se lo solicite en la reparación), se perderá el derecho de cobro por la mano de obra del servicio.

4.5.2 Números de serie de los módulos

Cuando los campos marcados “Número de serie de KBB” y “Número de serie de KGB” aparecen en una reparación, los proveedores de servicio deben introducir los números de serie de los módulos relevantes como pieza de la información de reparación.

4.5.3 Solución de problemas y cumplimiento

Los proveedores de servicio que no puedan introducir la información necesaria después de haber seguido los procedimientos de solución de problemas correspondientes se deberán comunicar con el servicio de soporte del proveedor de servicio. No se reembolsará el importe correspondiente a la mano de obra en aquellas reparaciones que no tengan códigos de diagnóstico o números de serie de módulos.

4.6 Requisitos de visita a los sitios, revisión de cuentas

Apple se reserva el derecho de revisar los registros de servicio del proveedor de servicio en todas las reparaciones de los productos Apple durante el horario laborable normal. En caso de una visita al sitio a fin de revisar las cuentas, Apple se lo notificará de acuerdo con los términos del contrato de proveedor de servicio. Durante la revisión de cuentas, Apple solicitará acceso a la base de datos de reparaciones y a toda la documentación relacionada con las reparaciones, los registros financieros y otra información a fin de evaluar el cumplimiento con los términos incluidos en el contrato de proveedor de servicio y el ASPM. El proveedor de servicio deberá proporcionar, haciéndose cargo de los gastos, uno o más empleados familiarizados con su sistema de mantenimiento de registros para facilitar la revisión de cuentas.

A pesar de que GSX proporciona una copia electrónica de las reclamaciones enviadas por un proveedor de servicio, no indica que un cliente reconozca la reparación ni que el equipamiento se haya devuelto al cliente después de realizada la reparación. El proveedor de servicio es responsable de conseguir y retener la documentación de servicios necesaria según se describe en esta sección y en el [Apéndice E: Flujo de reparaciones](#).

Si, durante una revisión de cuentas, el proveedor de servicio limita el alcance de la investigación o impide el acceso a determinados registros, Apple puede concluir la investigación de forma inmediata, desautorizar inmediatamente los puntos de servicio del proveedor de servicio y solicitar la recuperación de los importes pagados por reclamaciones no confirmadas.

4.6.1 Uso de imágenes y materiales del proveedor de servicio

El proveedor de servicio reconoce que es posible que sea necesario enviar a Apple imágenes, fotografías, videos, sitios web, citas orales y elementos similares cuando lo considere oportuno a fin de que Apple evalúe las instalaciones del proveedor de servicio, su rendimiento o a fin de promover a dicho proveedor de servicio. El proveedor de servicio por la presente afirma

que solamente le proporcionará a Apple material original propio o licenciado del proveedor de servicio. El proveedor de servicio le otorga a Apple el derecho de mostrar o reproducir dicho material y renuncia a los derechos morales o a los derechos de aprobación previa.

4.7 Requisitos de las piezas de repuesto de Apple

Apple exige que en todas las reclamaciones cubiertas por el contrato de cobertura se utilicen piezas originales de Apple que hayan sido adquiridas directamente de Apple. Cualquier reclamación enviada que no tenga confirmada el uso de piezas originales de Apple facilitadas directamente por Apple será rechazada. Los proveedores de servicio solo pueden conseguir inventario de servicio de Apple mediante GSX. Se prohíbe a los proveedores de servicio revender o facilitar gratuitamente inventario de servicio a entidades o puntos de servicio no autorizados. Apple puede adoptar cualquier medida, incluida la finalización del contrato, contra los proveedores de servicio que incumplan esta política.

En ocasiones, es posible que Apple no pueda suministrar inventario de servicio idéntico al original que tiene que ser reemplazado. En ese caso, Apple puede satisfacer la solicitud proporcionando un inventario de servicio de reemplazo de iguales características o superior al inventario de servicio original.

4.7.1 Uso de inventario de servicio para actualizaciones de clientes:

Las actualizaciones mediante el uso de inventario de servicio deberán realizarse como parte de un evento de servicio. Es decir, el inventario de servicio puede utilizarse para actualizaciones solamente cuando el producto se haya llevado al proveedor de servicio para una reparación. Se podrá ofrecer una actualización de inventario de servicio si el cliente tiene un componente que coincide con una pieza de actualización de inventario de servicio ofrecida en la actualidad.

También puede ofrecerse una pieza de actualización de inventario de servicio si el cliente solicita el servicio a un componente con fallas por separado. Las piezas para actualizaciones se deben adquirir como inventario; Apple no proporciona reembolsos por piezas, mano de obra, reparaciones in situ o mail-in de piezas de inventario, y no se necesita una devolución de KBB.

Piezas de productos terminados:

En ocasiones, se ponen a disposición piezas y kits de actualización para productos terminados a través de AppleCare. Estas piezas y kits normalmente tienen una designación de número de pieza "M". Estas piezas solo pueden adquirirse a través de GSX como inventario y normalmente debe instalarlas un proveedor de servicio de Apple. Estas piezas y kits no tienen restringida la reventa como un componente de un evento de servicio.

4.7.2 Consecuencias derivadas del uso de piezas que no pertenecen a Apple para reparaciones no cubiertas

Los proveedores de servicio deben utilizar inventario de servicio original de Apple para reparaciones no cubiertas. Si se utilizan piezas que no son de Apple para reparaciones, no estarán cubiertas por Apple durante los eventos de reparaciones futuros.

Si se abona una compensación al proveedor de servicio por error como parte de una reparación cubierta y el inventario de servicio proporcionado por Apple para dicha reparación cubierta no se utiliza para la reparación, la compensación y el valor del inventario de servicio proporcionado se cobrarán de la cuenta del proveedor de servicio.

4.7.3 Tarifas de servicios urgentes

Nunca se le podrá cobrar al cliente una tarifa por una reparación cubierta salvo en caso de envío de servicio urgente que supere los requisitos de rendimiento especificados en los objetivos de tiempo de respuesta del proveedor de servicio declarados en el plazo de finalización de la reparación o en un contrato normal. Si la entrega del servicio real cumple o supera el nivel de servicio normal, debe reembolsarse cualquier tarifa de entrega de servicio urgente.

4.8 Requisitos de rendimiento

Apple requiere que los proveedores de servicio cumplan con los estándares de rendimiento que se establecen a continuación. El incumplimiento sistemático a la hora de lograr los objetivos de rendimiento descritos en este documento es motivo de desautorización del proveedor de servicio.

4.8.1 Requisitos de información del cliente

Los proveedores de servicio deben obtener el nombre, la dirección, el número de teléfono y la dirección de correo electrónico del cliente en cada reparación.

4.8.2 Encuestas de satisfacción del cliente

Los proveedores de servicio deben proporcionar las direcciones de correo electrónico de sus clientes a fin de que Apple les envíe una encuesta al cliente relacionada con la satisfacción del servicio proporcionado. El proveedor de servicio incluya en el documento en que el cliente estampa su firma para autorizar el servicio secciones para que el cliente agregue su dirección de correo electrónico.

Los proveedores de servicio deben incluir la siguiente declaración cerca de las secciones relevantes del presupuesto escrito:

“La siguiente información personal solicitada (nombre, domicilio, número de teléfono y dirección de correo electrónico) es necesaria para proceder con la solicitud de servicio. Se informará a Apple su dirección de correo electrónico a fin de enviarle una encuesta relacionada con la satisfacción de este servicio. Apple tratará dicha información conforme a la Política de privacidad de Apple (www.apple.com/legal/privacy) y nunca se utilizará con fines de comercialización. Al proporcionar su dirección de correo electrónico, usted acepta esta transferencia y el uso de Apple para dicho propósito”.

Esta encuesta se genera según criterios establecidos, por lo que es importante tener en cuenta que no se realiza la encuesta a todos los clientes cada vez que tienen un evento relacionado con el soporte. Asimismo, al realizar la encuesta a los clientes, Apple respeta la privacidad del cliente y cumple la [Política de privacidad](#) que aparece en el sitio web de Apple, así como las políticas específicas del país.

En el campo de GSX solamente deben indicarse las direcciones de correo electrónico de usuarios finales. No deberán introducirse direcciones de correo electrónico de proveedores de servicio, empleados de estos, etc. a menos que el proveedor de servicio o el empleado fuera el dueño de la unidad. Los clientes que opten por no proporcionar su dirección de correo electrónico se indicarán con la dirección de correo electrónico “refused@apple.com” en el campo de dirección de correo electrónico de GSX.

Como parte del proceso de revisión de cuentas descrito en el ASPM, es posible que Apple revise periódicamente la veracidad y validez de las direcciones de correo electrónico.

Rendimiento de la encuesta de satisfacción del cliente

El objetivo de AppleCare consiste en mantener una puntuación de satisfacción del cliente del 90% o más en función de la información proporcionada por las encuestas de satisfacción al cliente descritas anteriormente. Se espera que los proveedores de servicio compartan este objetivo y trabajen junto con Apple para lograrlo. Apple compartirá datos relevantes relacionados con los resultados obtenidos de la encuesta al cliente acerca de los proveedores de servicio según se describe en el artículo [Preguntas frecuentes](#) de la encuesta de satisfacción del cliente.

4.8.3 Métricas de rendimiento objetivas

La misión declarada de AppleCare consiste en buscar una satisfacción absoluta del cliente y la excelencia operativa. En apoyo de estas directivas, Apple mide el rendimiento del proveedor de servicio y el suyo propio según los cuatro criterios objetivos que se describen a continuación.

Reparación al primer intento (FTF)

La métrica FTF representa el número promedio de unidades reparadas correctamente en el primer intento. Los números de serie que vuelvan a ingresar en un punto de servicio por una falla en menos de 30 días desde la fecha en la que se marcó la reparación como finalizada se denominan reparaciones repetidas. Las reparaciones repetidas pueden afectar negativamente a su valoración de FTF.

Plazo de finalización de la reparación (REPTAT)

La métrica REPTAT indica la cantidad de tiempo que los productos que requieren servicio son devueltos o puestos a disposición del cliente después de la reparación. Esta métrica representa la cantidad promedio de días a partir del momento en que el cliente solicita el servicio (día de creación en GSX) hasta el momento en que el proveedor de servicio marca la transacción como finalizada (fecha de finalización marcada en GSX). Tanto Apple como el proveedor de servicio son responsables de la ejecución del plazo de finalización de la reparación dentro de los objetivos que se indican en la tabla siguiente. Los objetivos de tiempo de respuesta del proveedor de servicio están reflejados en la columna de la derecha, como se muestra a continuación:

Tipo de reparación	Objetivo de tiempo de respuesta del proveedor de servicio
Servicio de reparación carry-in	1) Diagnosticar y pedir inventario de servicio en GSX en el plazo de un día laborable a partir de la recepción de la reparación. 2) Reparar el producto, llamar al cliente para que recoja el producto y marcar la reparación como finalizada en un plazo de dos días laborables a partir de la recepción del inventario de servicio.
Servicio in situ indirecto	1) Diagnosticar y pedir inventario de servicio en GSX, a continuación, programar una visita in situ en el plazo de un día laborable a partir de la notificación de la reparación. 2) Programar con el cliente una reparación in situ una vez recibido el inventario de servicio. La cita de la reparación no deberá superar los 3 días laborables a partir de la recepción de las piezas. 3) Finalizar la reparación en la ubicación del cliente y marcarla como finalizada en GSX en un plazo de tres días a partir de la recepción de las piezas.
Servicio in situ directo	1) Llamar al cliente y programar una cita en un plazo de 4 horas a partir de que reciba la notificación de Apple. 2) En un plazo de un día laborable a partir de la recepción del inventario de servicio, realizar la reparación en la ubicación del cliente y marcarla como finalizada en GSX.

Nota: en los casos en que se aplica el reembolso por desplazamiento para reparación in situ, Apple abonará solamente el reembolso por desplazamiento por día y por ubicación. Si se abonan reclamaciones por desplazamientos duplicados para reparaciones realizadas el mismo día en la misma ubicación, Apple debitará los importes de pago en exceso. El reembolso por desplazamiento de servicio in situ no está disponible en todas las regiones.

Piezas por reparación (PPR)

Esta métrica representa el número promedio de inventario de servicio solicitado para reparación en un mes fiscal determinado. Proporciona visibilidad sobre la efectividad de las prácticas de diagnóstico y reparación del proveedor de servicio. Contar con técnicos con el entrenamiento adecuado y piezas de inventario de servicio de repuesto para diagnosticar correctamente las reparaciones reducirá el pedido de piezas innecesarias. El pedido y el uso de la cantidad mínima de piezas necesarias por reparación conducen a una excelencia operativa, ya que reduce el costo de administración de inventario.

Nota: toda la información proporcionada por Apple sobre diagnósticos deberá tratarse como una mera recomendación. Es responsabilidad del proveedor de servicio agotar todas las opciones de diagnóstico posibles para reducir el número de piezas necesarias para realizar una reparación. Todos los artículos de la Knowledge Base, los manuales de servicio y la información proporcionada por los agentes de soporte son únicamente orientativos y no suponen en ningún caso una exención de la puntuación ACSE -PPR.

Plazo de entrega de placa diagnosticada como defectuosa (KBBTAT)

El KBBTAT mide la cantidad de días promedio desde que Apple envía la KGB hasta que se devuelve la KBB. Una rápida devolución de las piezas de repuesto de Apple da lugar a una excelencia operativa lo que permite a Apple reponer rápidamente el inventario de servicio para futuros pedidos. La devolución inmediata de inventario de servicio es necesaria para la compensación por mano de obra. Los proveedores de servicio deben devolver todas las piezas (KBB, KGB, Diag) a Apple en su próximo envío de devolución disponible después de finalizar la reparación.

Para obtener más detalles sobre la devolución de piezas, consulte el: [Apéndice D: Administración y transacciones de piezas](#).

4.9 Cambio del nombre de la empresa o de puntos de servicio

Los proveedores de servicio deben informar a Apple 30 días antes de cualquier apertura o cierre de puntos de servicio o de realizar cambios en el nombre de empresa, dirección, teléfono, fax, correo electrónico, cuenta bancaria o datos de contacto del proveedor de servicio. Para obtener más información, consulte el artículo de la Knowledge Base sobre [cambios de la empresa del proveedor de servicio e información de la ubicación](#).

La aprobación de cualquier cambio está sujeta a la discreción exclusiva de Apple y a una revisión del sitio. En el caso de cambio de propietarios, la autorización de servicio de Apple sólo puede transferirse con la aprobación previa por escrito de Apple. Durante cualquier periodo de transición de una ubicación a otra, los proveedores de servicio deberán mantener las mismas instalaciones y capacidades de servicio especificadas en este manual.

Sección 5: Consideración

5.1 Compensación

Apple compensa a los proveedores de servicio por la mano de obra asociada con las reparaciones cubiertas en productos de Apple seleccionados. No se abona compensación por mano de obra para asuntos No se puede duplicar (CND), para nueva colocación de determinadas piezas o asuntos relacionados con la configuración de software. Para obtener más información sobre las reparaciones no cubiertas, consulte el [Apéndice F: Cobertura y elegibilidad](#).

Los proveedores de servicio cobran una compensación por mano de obra fija para intercambiar módulos, cambiar piezas y realizar ajustes autorizados según cada contrato cubierto. La cantidad que se reembolsa está regida por el nivel de mano de obra aplicable y los criterios expuestos en el [Apéndice I: Compensación](#).

5.2 Términos relacionados con Apple Credit

Los términos específicos asignados a una cuenta se indican en cada factura. Las facturas de crédito están disponibles de forma inmediata y deberán utilizarse lo antes posible. Las facturas de débito deberán eliminarse de la cuenta antes de la fecha de vencimiento especificada en la factura. Esto puede hacerse a través de un pago o, si hay suficiente crédito disponible, realizando una solicitud al representante de Cobros de Apple para que aplique los créditos disponibles a la factura de débito.

Los proveedores de servicio son responsables de pagar a Apple todos los pedidos relacionados con servicios solicitados por personas que representen a su punto de servicio. Los proveedores de servicio son responsables del pago de los pedidos relacionados con servicios que se realizaron a través de GSX. Cada proveedor de servicio es responsable de asegurarse de que las personas de sus puntos de servicio tengan la autoridad para solicitar compras o reparaciones relacionadas con servicios a Apple.

Apéndice A: Ventajas del programa de proveedores de servicio

1. Ventajas del programa

Los beneficios del programa del proveedor de servicio comprenden la utilización de logotipos de servicio en puntos de servicio autorizados, acceso a herramientas provistas por Apple y la facultad del personal de servicio de copiar los materiales de servicio de Apple para uso interno. Estas ventajas están sujetas a cambios o eliminación en cualquier momento.

1.1 Logotipos del servicio

Apple proporciona a los proveedores de servicio material de logotipo de servicio y pautas de uso. Antes de utilizar el logotipo de proveedor de servicio autorizado de Apple, los proveedores de servicio deben leer y cumplir con todas las pautas de identidad de Apple.

1.2 Global Service Exchange (GSX)

GSX, el sistema de administración de pedidos de piezas de Apple, se utiliza para administrar las reparaciones y los servicios prestados por los proveedores de servicio. El uso de GSX está sujeto a los términos y condiciones contenidos dentro de la aplicación de GSX.

1.2.1 América Latina y el Caribe, variantes

En el caso de América Latina y el Caribe, el sistema de solicitudes de garantía (WCS) reemplaza a GSX para la administración de las transacciones. En el manual del proveedor de servicio y los documentos asociados, los proveedores de servicio de América Latina deben suponer que cuando se menciona GSX, el sistema de solicitudes de garantía es la herramienta correcta.

1.3 AppleCare Service Source

AppleCare Service Source contiene enlaces a los recursos de solución de problemas y reparaciones que se indican a continuación, así como información del programa de proveedores de servicio autorizados.

- Manuales de servicio y guías para técnicos: información completa sobre productos que incluye procedimientos de desmontaje, actualización y reparación, información de servicio básica, diagramas de flujo de solución de problemas, especificaciones de productos, procedimientos de ajuste y diagramas de vista expandida con números de pieza.
- Manual del proveedor de servicio: información completa sobre el programa.
- Herramientas de diagnóstico: herramientas avanzadas de prueba y solución de problemas para productos de Apple.
- AppleCare Service News: boletines sobre políticas y programas de servicio nuevos o revisados
- Conversaciones web en vivo con Apple (consulte el [Apéndice K: Recursos de soporte](#) para obtener más información).
- GSX: sistema de administración de pedidos de piezas y primer punto de contacto para los proveedores de servicio con Apple.
- Servicios web GSX: soporte de API para integración de GSX con el sistema de seguimiento de reparaciones del proveedor de servicio.

1.4 Knowledge Base de AppleCare

Knowledge Base, la base de datos de soporte técnico oficial de Apple, contiene descripciones de productos, especificaciones, información de compatibilidad, consejos para la solución de problemas, expansión del sistema e información de ampliación de hardware y software.

1.5 Derecho de copia

Los beneficios del programa de proveedores de servicio incluyen el “derecho de copia” de los materiales de servicio de Apple exclusivamente a fin de cumplir sus obligaciones conforme al contrato de proveedor de servicio. Esto incluye compartir materiales a través de una red y copiar información en un CD, en un disco duro o en cualquier otro medio. Estos materiales están destinados a un uso interno por parte del personal de servicio, contratistas y agentes para ayudar a ofrecer un servicio de Apple de calidad. Aunque pueden utilizarse copias al realizar un servicio in situ, estas no deben distribuirse de ningún otro modo fuera del punto de servicio autorizado, ni entregarse a clientes o a otras organizaciones.

Apéndice B: Requisitos de certificación del proveedor de servicio

1. Requisitos de los técnicos de servicio autorizados

Apple requiere que en cada punto de servicio autorizado sean los técnicos de servicio autorizados que dispongan de las certificaciones de servicio de Apple adecuadas los que realicen todos los diagnósticos y las reparaciones de sistemas. Los técnicos deberán estar certificados en cada grupo de productos en los que realicen reparaciones.

Los **técnicos de Macintosh certificados por Apple (ACMT)** cuentan con la certificación para reparar productos de sobremesa, portátiles y de servidor de Apple.

Cada punto de servicio autorizado debe mantener al menos un único ACMT para cada 30 reparaciones finalizadas por semana para cumplir con el nivel de personal requerido por Apple.

El sitio web de Entrenamiento de servicio de Apple proporciona información detallada sobre la certificación de servicio de Apple, así como sobre el registro y las tarifas de los exámenes.

1.1 Requisitos de certificación

Para obtener el certificado para reparar computadoras de sobremesa y portátiles de Apple, Apple exige que los técnicos de servicio realicen satisfactoriamente un examen de hardware y otro de software en un Apple Training Center o Prometric Testing Center.

Técnico de Macintosh certificado por Apple (ACMT):

La certificación de ACMT requiere que los técnicos superen satisfactoriamente un examen sobre Mac OS (software) y un examen de servicio de Apple Macintosh (hardware).

Examen de hardware:

Se realiza un examen de hardware:

- Examen de servicio de Apple Macintosh

Examen de software:

Se realiza un examen de software:

- Examen de servicio de Apple Mac OS X

Para obtener más información sobre estos exámenes, consulte el sitio web de [certificaciones de Apple](#).

Recursos de formación:

Los proveedores de servicio autorizados pueden acceder a formación personalizada sobre computadoras de sobremesa, portátiles y nuevos productos de Apple desde la Formación de servicio técnico de Apple a través de GSX. Esta formación está disponible para ayudar a los técnicos de servicio a prepararse para los exámenes de certificación y conocer los nuevos cursos sobre productos Apple. También existe una formación personalizada para ayudar a los proveedores de servicio a preparar el examen sobre Mac OS X.

1.2 ID técnico (Tech)

Un ID técnico es un número asignado desde el sitio web de [certificaciones de Apple](#) con fines de identificación. Se necesita un ID técnico para registrarse para cualquier examen de certificación de servicio de Apple. Los ID técnicos también son necesarios para generar una reparación de GSX.

Los técnicos deben utilizar la *misma* información de inicio de sesión tanto para el sitio web de certificaciones como en GSX para asegurarse de que sus certificaciones se reconozcan correctamente.

El sitio web de certificaciones de Apple ayuda a los técnicos a realizar el seguimiento y a administrar sus certificaciones de servicio de Apple, así como cualquier otra certificación de Apple.

1.3 Requisitos de recertificación

Para mantener la certificación para reparar productos de Apple, los técnicos deben realizar exámenes de recertificación de hardware todos los años, antes de que caduque su certificación actual.

Nota: *puede ser necesario un examen de recertificación de Mac OS si una versión que acabe de salir es muy distinta de la versión anterior.*

- Los exámenes de recertificación constan de preguntas sobre tecnología y productos de Apple presentados en los 12 meses anteriores a la fecha de recertificación
- Debe indicar una tarjeta de crédito para realizar el registro y los pagos de los exámenes de recertificación
- Los técnicos que no completen uno o varios exámenes de recertificación antes de la fecha de caducidad de su certificación de servicio no cumplirán los requisitos para realizar reparaciones
- Los técnicos pueden realizar un examen de recertificación de hardware durante los 12 meses posteriores a que caduque su certificación de servicio
- Los técnicos que esperen más de 12 meses después de que su certificación de servicio caduque deberán volver a realizar todos los exámenes de certificación de servicio

1.4 Integridad y seguridad del examen

Apple expresamente se reserva todos los derechos y recursos disponibles en la legislación o en equidad relacionados con el incumplimiento del contrato del programa de certificación de Apple o de cualquier tipo de violación de los derechos de propiedad intelectual de Apple relacionados con los exámenes certificados de Apple. Si Apple decide que un proveedor de servicio ha actuado de manera ilegal o injustamente en relación con el examen de certificación de Apple, la empresa podrá rescindir el contrato del proveedor de servicio de inmediato.

Apéndice C: Ética y políticas de privacidad de Apple

1. Responsabilidad y políticas de privacidad de los proveedores de Apple

A raíz de la forma en la que trabajamos en Apple, hay un principio fundamental: usar el sentido común. Los proveedores de servicio cumplirán con la [Política de responsabilidad de los proveedores de Apple](#) y con la [Política de privacidad de Apple](#). Estas políticas establecen los parámetros éticos y legales básicos que deben cumplir Apple y todos los proveedores de servicio.

1.1 Manipulación de datos del cliente

Los proveedores de servicio deben respetar todos los datos de clientes y administrarlos de acuerdo con la [Política de privacidad de Apple](#). Se debe tener especial cuidado para garantizar que los datos del cliente no sean divulgados a terceros y, en consecuencia, cualquier medio reacondicionado que contenga datos de un cliente debe quitarse o eliminarse por completo antes de su redistribución.

Apéndice D: Administración y transacciones de piezas

Introducción

Este apéndice describe la manipulación de piezas y el movimiento de estas desde y hacia Apple. Los temas incluidos son:

- Identificación de tipos de inventario de servicio y otra información relevante
- Pedido de piezas de inventario
- Pedido de piezas para reparaciones
- Entrega de piezas de Apple al proveedor de servicios
- Devolución de piezas del proveedor de servicio a Apple
- Procesos de excepción: devoluciones de piezas en buen estado, piezas DOA, productos de demostración, etc.

1. Tipos de inventario de servicio: módulo, reemplazo, otros

Hay tres tipos de inventario de servicio disponibles para finalizar una reparación: módulos, piezas de reemplazo y otras piezas. El inventario de servicio se puede solicitar durante una reparación o como un pedido de piezas para inventario. A continuación, se describe la información relacionada con el pedido de inventario de servicio.

Módulos	Piezas de reemplazo	Otras piezas
Reúne los requisitos de cobertura de reparación Se debe devolver la pieza defectuosa cuando se lo solicite durante una reparación Ejemplo: Placa lógica principal, Superdrive	Reúne los requisitos de cobertura de reparación Se podrá solicitar la devolución de la pieza defectuosa durante la reparación Si no es necesario devolverla, deberá desechar la pieza defectuosa de acuerdo con las normativas locales, según corresponda Ejemplo: cables de alimentación, cables de módem	No reúne los requisitos de cobertura de reparación Deberá desechar la pieza defectuosa de acuerdo con las normativas locales, según corresponda Normalmente, no falla debido a problemas de materiales o fabricación Ejemplo: tornillos, materiales plásticos

1.1 Tipos de módulos: placa en buen estado y placa diagnosticada como defectuosa

Apple repara módulos en mal estado (tarjetas defectuosas, KBB) y los vuelve a colocar en el inventario de piezas en buen estado (tarjetas en buen estado, KGB). Según corresponda, los proveedores de servicio deben tomar los números de serie de los módulos de las KBB y KGB para introducirlos a GSX durante el evento de reparación.

Nota: es de vital importancia que los proveedores de servicio no le informen al cliente que las piezas de inventario de servicio serán nuevas. Las piezas o los productos suministrados por Apple para servicio podrán ser nuevas o equivalentes a nuevas en cuanto a rendimiento y confiabilidad, y se deberán informar de ese modo al cliente.

2. Disponibilidad, precios y números de piezas de inventario de servicio

2.1 Búsqueda de números de pieza

En la función de GSX en línea hay un listado completo de los módulos, las piezas de reemplazo, los kits de repuesto y los cursos de formación de servicio que ofrece Apple.

2.2 Precios de módulos

Todos los módulos tienen dos precios: precio de intercambio y precio de inventario. El precio de intercambio es inferior al precio de inventario porque depende de la devolución de módulos

defectuosos, es decir KBB a Apple dentro del periodo de devoluciones especificado. Para obtener más información, consulte el [Apéndice I: Compensación](#). Todos los precios están sujetos a cambios sin previo aviso.

2.3 Disponibilidad

La disponibilidad de módulos se indica en los detalles de cada número de pieza específico. La disponibilidad antes del pedido se indica como “En stock” o “Sin stock”. Una vez realizado un pedido en GSX, se indica una fecha de envío específica en los detalles de la reparación.

3. Pedidos de piezas: reparaciones y pedidos de piezas para inventario

3.1 Pedidos de piezas para inventario

Los proveedores de servicio podrán pedir inventario de servicio sin crear una reparación al solicitar un pedido de piezas para inventario en GSX. Se pueden solicitar los módulos, las piezas de reemplazo y otras piezas mediante los pedidos de piezas para inventario. Los pedidos de piezas para inventario se envían de inmediato y están sujetos a la disponibilidad del inventario de servicio. Los módulos solicitados mediante pedidos de piezas para inventario de servicio se facturan con el precio de inventario total. No se aceptan devoluciones de KBB en pedidos de piezas para inventario.

Nota: el inventario de servicio solicitado mediante el pedido de piezas para inventario no cumple los requisitos de la devolución de piezas en buen estado.

Nota: los proveedores de servicio no deben representar los módulos como ‘nuevos’. Algunos módulos pueden ser restaurados o refabricados.

3.1.1 Gastos de envío de pedidos de piezas para inventario

Se cobra un gasto de envío para todos los pedidos de piezas para inventario sobre la base de cada envío. Consulte el [proceso de devolución de piezas de repuesto de Apple](#) para obtener más información sobre los gastos.

3.1.2 Cancelación de pedidos de piezas para inventario

El inventario de servicio generalmente se retira y se envía dentro de un día laborable; por consiguiente, no es posible cancelar pedidos en GSX. Sin embargo, las solicitudes de cancelación de pedidos las administra el soporte a proveedores de servicio solo de forma excepcional. Si se cancela el pedido de una pieza en el momento de emisión del pedido, es posible que el pedido de la pieza pueda cancelarse, pero este punto no está garantizado.

Antes de realizar un pedido, obtenga una autorización del cliente para llevar a cabo el pedido y verifique que esté pidiendo las piezas adecuadas.

3.2 Reparaciones

Cuando repara un producto Apple, cree una nueva reparación por cada producto fabricado en serie al que se le realizará servicio. Si reemplaza diversas piezas de un sistema, pida todas las piezas en una misma reparación.

Nota: si corresponde, la compensación de garantía se abonará por cada sesión de reparación y no por cada módulo. Se genera un crédito de mano de obra por cada reparación y no por cada pieza utilizada. El pago de la mano de obra está sujeto a la devolución de todos los elementos de inventario de servicio requeridos dentro del periodo de devolución especificado y la reparación se marcará como finalizada en GSX al final del proceso de reparación. Los proveedores de servicio cobrarán la tarifa por mano de obra individual más alta asociada con el inventario de servicio solicitado durante cada reparación.

Es posible agregar piezas de inventario de servicio adicionales a una reparación existente, siempre que no se haya marcado la reparación como finalizada. Cuando se realicen reparaciones en las que se considera que la cantidad de piezas solicitadas superan la cantidad necesaria, se podrá realizar otra consulta con el Soporte Técnico para Proveedores de Servicio (TSPS) antes de continuar. Al crear la nueva reparación, GSX automáticamente determina la cobertura de garantía del número de serie introducido. GSX proporciona el estado de garantía actualizado, además de proporcionar la cantidad restante de días de la garantía de un determinado producto.

3.2.1 Tipos de inventario de servicio en reparaciones carry-in

GSX permite el pedido de diferentes tipos de piezas en una reparación carry-in: módulos, piezas de reemplazo y “otras” piezas, con garantía determinada para cada pieza. Por ejemplo, si un producto que cumple con los requisitos de un contrato cubierto requiere un módulo para su reparación, ese módulo estará cubierto por Apple (siempre que el módulo defectuoso se devuelva dentro del periodo de devolución especificado). Si además se necesita “otra” pieza, por ejemplo, un paquete de tornillos, para reparar el mismo producto, esa “otra” pieza se podrá incluir en la misma reparación y se emitirá una factura de débito por el precio de inventario de dicha pieza. La información completa relacionada con la creación de reparaciones y el pedido de piezas está disponible en los materiales esenciales de formación del proveedor de servicio.

3.2.2 Cancelación de pedidos de piezas de inventario de servicio durante una reparación

Los pedidos de inventario de servicio generalmente se retiran y se envían dentro de un día laborable; por consiguiente, no es posible cancelar pedidos en GSX. Sin embargo, las solicitudes de cancelación de pedidos las administra el soporte a proveedores de servicio solo de forma excepcional. Si se cancela el pedido de una pieza en el momento de emisión del pedido, es posible que el pedido de la pieza pueda cancelarse, pero este punto no está garantizado.

Antes de agregar piezas a una reparación, obtenga una autorización del cliente para llevar a cabo las reparaciones y verifique que esté pidiendo las piezas adecuadas.

3.2.3 Códigos de diagnóstico y números de serie de los módulos

Apple proporcionará las herramientas de diagnóstico a fin de ayudar a los proveedores de servicio a que identifiquen fallas determinadas; estas herramientas generan códigos de diagnóstico. Existen determinados módulos que además tienen números de serie que son esenciales para realizar el seguimiento de módulos y reparaciones. Los proveedores de servicio deben conseguir estos códigos de diagnóstico y números de serie de los módulos y los deben introducir en los campos apropiados de GSX durante cada reparación. Si no introduce los códigos de diagnóstico o números de serie de los módulos (cuando se los requiera para la reparación) dará lugar a la pérdida de pago de mano de obra del servicio.

3.2.4 Gastos de envío para reparaciones

Se cobra un gasto de envío para todas las reparaciones no cubiertas sobre la base de cada envío. Consulte el [proceso de devolución de piezas de repuesto de Apple](#) para obtener más información sobre los gastos en su región.

4. Entrega de piezas de Apple al proveedor de servicios

4.1 Desembalaje

Haga coincidir la pieza con la reparación relevante y, si es posible, colóquelas juntas cuando lleguen. Deje los módulos de reemplazo sin abrir en su embalaje original hasta que vaya a utilizarlos. Cuando los desembale, examine atentamente la forma en la que está embalado el producto o módulo de reemplazo de Apple. Guarde los materiales y el ticket del embalaje. La información del ticket de embalaje (que está colocado de forma permanente en la caja) se necesita para una reclamación si el módulo o la pieza de reemplazo está DOA.

4.2 Entrega de piezas

Los plazos de entrega de Apple al proveedor de servicio varían en función del país o la región. Verifique el [proceso de devolución de piezas de servicio con Apple](#) para obtener más información de los plazos de envío en su área.

4.3 Condición de KGB

Los siguientes criterios se aplican a la apariencia estética de las KGB que Apple envía a los proveedores de servicio:

- Cualquier parte de un módulo (en el exterior de un producto) que pueda ver el cliente una vez instalado puede contener arañazos o hendiduras pequeñas en su superficie.
- Cualquier parte del módulo que no pueda ver el cliente una vez instalado debe cumplir como mínimo los criterios siguientes:

Conjuntos de tarjetas (PCB)

- Se permite que falten alfombrillas siempre que se cumplan las siguientes condiciones:
 - No haya restos de la alfombrilla que falta.
 - Se vea una buena unión de soldadura en cualquier componente o cable que conecte con la ubicación.
- Residuo de fundente: es posible que haya residuos de material fundente.
- Es aceptable que falte máscara de soldadura en el circuito o en el componente de la tarjeta.
- Puede haber cables de puente de la renovación en cualquier lado de la tarjeta.
- Los dedos de contacto dorados de la tarjeta no deben presentar soldaduras en un espacio mínimo de 0,20 pulgadas desde el canto biselado delantero.

Fuentes de alimentación

- Se aceptan arañazos en la superficie mientras la carcasa no esté deformada. Se define como arañazo en la superficie cualquier marca o impresión en la carcasa.
- Se aceptarán abolladuras o combaduras en la carcasa que tengan un máximo de media pulgada (-5) de diámetro, siempre que no afecten a su ajuste ni funcionamiento. El conmutador y el cable de alimentación no deberán presentar abolladuras ni estar doblados. Cualquier abolladura o combadura que supere la media pulgada (-5) no será aceptable.

5. Devolución de placas diagnosticadas como defectuosas (KBB)

Apple envía tarjetas KGB a los proveedores de servicio cuando se pide un módulo de reemplazo a través de GSX. Apple requiere que la devolución del módulo defectuoso (KBB) o sin uso en buen estado (GPR) se realice dentro de los objetivos especificados para su región, que se pueden encontrar en el [proceso de devolución de piezas de servicio a Apple](#).

Cuando se solicite más de un módulo en el mismo pedido, aunque se envíe por separado, el periodo de devolución para todos los módulos de reemplazo asociados con el pedido se calcula de acuerdo con la fecha de envío del último módulo enviado.

Sin embargo, si agrega una pieza a la reparación existente en una fecha posterior, el periodo de devolución de esa pieza se calculará por separado del periodo de devolución del inventario de servicio original solicitado.

5.1 Criterios para la devolución de módulos KBB

Apple requiere que todas las transacciones de servicio de todos los módulos KBB se devuelvan dentro del periodo de devolución especificado a fin de:

- Recibir compensación de garantía completa por las reparaciones cubiertas
- Recibir precios de intercambio para reparaciones no cubiertas.

Se calculará una tarifa por entrega fuera de término para aquellos módulos devueltos después del periodo de devolución específico. Todos los módulos deberán devolverse con el embalaje original en el que se envió la pieza en buen estado.

Los módulos defectuosos que muestran signos de modificación, daño accidental o abuso no cumplirán con los requisitos para la devolución. Se los deberá marcar como dañados accidentalmente (abuso) en GSX y se los deberá desechar de manera apropiada. Se rechazarán las devoluciones de módulos defectuosos que no sean idénticos a la pieza enviada o que contengan elementos adicionales. Apple no es responsable de la devolución ni del estado de los módulos rechazados.

La función Consulta de piezas de [GSX](#) proporciona los requisitos detallados para el reemplazo de módulos específicos. Cuando no es posible reparar un módulo defectuoso, deberá desechar dicho módulo, marcarlo como daño accidental (abuso) en GSX y cobrarle al cliente el precio de inventario por esa pieza. Si lo desea, puede pedir otro módulo de piezas de servicio para reponer su inventario de servicio. La reparación se finaliza en GSX cuando el proveedor de servicio informa a Apple de que no hay ninguna KBB para devolver y marca la reparación como finalizada.

5.1.1. Cumplimiento de requisitos para reemplazo de módulos

Los módulos que muestren alguno de los siguientes síntomas no deben devolverse a Apple:

- Daños ocasionados por líquidos, por ejemplo, evidencia de salpicaduras: aceite, refrescos, café o sustancias extrañas
- Placas de computadora rotas, partidas o quemadas
- Componentes o CI fundidos con sustratos perjudiciales
- Pistas o almohadillas levantadas por soldaduras no autorizadas u otras modificaciones
- Evidencia de intentos de revisión de la fuente de alimentación de los componentes (excepto para sustituir el conmutador)
- Componentes o piezas que faltan
- Productos que no son de Apple
- Cables del carro del cabezal del disco duro expuestos, mellados o cortados
- Almohadillas de carga del disco duro con cualquier sustancia extraña
- Un módulo que falte o que contenga una configuración de ROM o RAM incorrecta o una pieza propia
- Daños ocasionados por módulos embalados incorrectamente
- Módulos que contengan piezas adicionales (por ejemplo, DIMM)

5.2 Identificación del módulo

5.2.1. Identificación del módulo

Una pieza se determina como no coincidente si no coincide con la KGB enviada al proveedor de servicio (salvo las sustituciones autorizadas por Apple). Por ejemplo, si se pide un HDD de 120 Gb, se deberá devolver un HDD de 120 Gb. Para evitar esta situación, debe:

- Pedir la pieza correcta que coincida exactamente con la KBB del producto del cliente.
- Devolver la KBB de la máquina del cliente para finalizar correctamente la transacción.
- Devolver el módulo en buen estado que pidiera la primera vez como devolución de pieza en buen estado.

5.2.2 Números de serie de los módulos

Los proveedores de servicio deberán conseguir los números de serie de KGB y KBB de ciertos módulos como parte de la documentación de reparación y los deberán introducir en GSX. Es esencial que esta información se obtenga durante el proceso de reparación. Apple ofrece [lectores de códigos de barra](#) para agilizar y permitir una captura más precisa de los números de serie de los módulos.

Nota: si el cliente ya ha retirado el producto de la tienda, deberá ponerse en contacto con él y hacer que vuelva a llevar el producto para corregir el error. Asegúrese de que estas medidas correctivas se completen en el periodo de devolución especificado. Apple no es responsable de los errores de identificación de módulos o de números de serie del proveedor de servicio.

5.3 Devolución de artículos con daño o abuso accidental

Apple cobra el precio de inventario completo de los módulos cuando los módulos de KBB se devuelven con abuso o daños accidentales, incluso si los módulos se devuelven dentro del periodo especificado.

Cuando se devuelven módulos con abuso o daños accidentales, deberá indicar los módulos y seleccionar la casilla 'Abuso o daño accidental' al lado de la pieza al crear la reparación en GSX.

5.4 Recuperación de datos

Se les aconseja a los proveedores de servicio tratar el tema de recuperación de datos con los clientes antes de comenzar una reparación. No es posible recuperar las piezas de KBB después de devolverlas a Apple. La información relacionada con la facilitación de recuperación de datos la podrá encontrar en este [artículo de la Knowledge Base](#).

6. Devoluciones de piezas en buen estado (GPR)

La devolución de piezas en buen estado (GPR) les permite a los proveedores de servicio devolver a Apple los módulos buenos y sin uso. La mayor parte de los módulos de Apple pedidos para reparaciones cubiertas y no cubiertas cumplen los requisitos para devolución de piezas en buen estado. Entre las piezas excluidas de GPR se incluyen consumibles (baterías), dispositivos de entrada (como ratones y teclados) y productos completos como iPods, si corresponde. Los pedidos de piezas para inventario no cumplen los requisitos de la devolución de piezas en buen estado.

Los elementos de GPR se deben devolver a Apple dentro del periodo de devolución especificado. Los proveedores de servicio deben utilizar GSX para facilitar la devolución de piezas en buen estado. Las piezas en buen estado siempre se deben devolver en su embalaje original.

Nota: debe actualizar su reparación para solicitar una devolución de piezas en buen estado en GSX antes de enviarla a Apple a fin de que el depósito reciba la pieza como un módulo en buen estado. Ubique la reparación en GSX para seleccionar la opción de GPR. Para obtener asistencia completa, consulte los materiales esenciales de formación de servicio.

6.1 Tipos de uso

Al hacer uso de la devolución de piezas en buen estado, un proveedor de servicio puede devolver la mayoría de los módulos (números de pieza 661) con tipos de uso distintos de tarjetas defectuosas (KBB) en las reparaciones de servicio. Los dos tipos de tarjetas en buen estado (KGB) son:

Caja sin abrir (UOB) Ejemplos:

- No se necesitó el módulo para una reparación carry-in o in situ.
- El cliente canceló la reparación antes de la recepción del módulo.

Diagnóstico (DIAG) Ejemplos:

- Se instaló el módulo, pero no se corrigió el problema.
- El cliente canceló la reparación una vez instalado el módulo y aislado el problema.

7. Devolución de piezas defectuosas en origen (DOA)

Una pieza o un módulo se considera DOA (defectuoso en origen) si no funciona al colocarlo por primera vez en un producto. En caso de que una pieza sea DOA, envíe una reclamación de piezas DOA en GSX y repare el producto del cliente con una pieza nueva en buen estado en la misma reparación. Si corresponde, devuelva la pieza defectuosa a Apple.

Nota: las piezas DOA siempre deben devolverse a Apple en su caja de envío original.

Nota: Apple no proporciona ninguna compensación por mano de obra para las piezas DOA. Para realizar reclamaciones por piezas DOA y servicios repetidos para módulos es necesario devolver la pieza defectuosa en el periodo de devolución especificado para la aceptación de garantía. Las piezas de repuesto defectuosas no pueden devolverse. Deberá contar con una autorización especial del soporte para proveedores de servicio para poder reemplazar las piezas de la categoría "otras" que no funcionen en el momento de su recepción.

8. Devolución tardía de módulos y rechazo

Cuando no se realiza la devolución de un módulo de cualquier tipo, KBB, DOA o GPR, en la fecha de devolución requerida, Apple debita de su cuenta el cargo correspondiente. Si la pieza se recibe después de la fecha de devolución requerida, pero antes de la fecha de devolución final, se emite a su cuenta el reembolso por retraso en devolución correspondiente, sujeto a una tarifa de renovación de inventario. La tarifa de renovación de inventario se calcula del siguiente modo: se sustrae el precio de intercambio de la pieza del precio de inventario y, luego, se divide el resultado por dos.

Si la pieza se recibe después de la fecha de devolución final, no se emitirá ningún reembolso. Apple siempre conserva los módulos devueltos, se envíen tarde o no.

Los detalles de la fecha de devolución requerida y la fecha de devolución final correspondientes a su región pueden encontrarse en el artículo de la Knowledge Base acerca del [procedimiento para devolver piezas de repuesto a Apple](#).

Para garantizar el cumplimiento de las políticas de devolución de módulos, Apple recomienda que finalice la reparación y devuelva los módulos y las piezas en un plazo de 48 horas desde la recepción de la pieza en buen estado.

8.1 Módulos que se envían con retraso para reparaciones cubiertas por una garantía o un contrato de servicio

El siguiente escenario se aplica al comportamiento de facturación cuando un módulo de intercambio cubierto se envía con retraso (después del periodo de devolución especificado):

- Después de transcurrido un día de la fecha de devolución requerida, el precio de inventario completo de la pieza se facturará a su cuenta.
- Si la pieza se devuelve entre la fecha de devolución requerida y la fecha de devolución final, un reembolso por retraso en devolución, menos la tarifa de renovación de inventario, se emitirá a su cuenta.

Ejemplo:

- El precio de inventario de la pieza X es \$100 y el precio de intercambio de la pieza X es \$75.
- Después de transcurrido un día de la fecha de devolución requerida, la pieza X no fue devuelta, por lo tanto, se le factura \$100 a su cuenta (precio de inventario completo).
- Se devuelve la pieza X con retraso, pero antes de la fecha de devolución final, por lo tanto, se emite a su cuenta un reembolso por retraso en devolución de \$87,50 (\$100 de inventario menos \$12,50 de tarifa de renovación de inventario).

8.2 Módulos que se envían con retraso para reparaciones no cubiertas

El siguiente escenario se aplica al comportamiento de facturación cuando un módulo de intercambio no cubierto se envía con retraso:

- Se le cobrará el costo de intercambio de la pieza cuando se envía.
- Transcurrido un día de la fecha de devolución requerida, la diferencia entre el precio de inventario y el precio de intercambio se factura a su cuenta.
- Si la pieza se envía entre la fecha de devolución requerida y la fecha de devolución final, un reembolso por retraso en devolución, menos la tarifa de renovación de inventario, se emitirá a su cuenta.

8.3 Códigos de rechazo de módulos

Las KBB que el depósito rechace se devuelven al proveedor de servicio con un código de error de KBB, incluido en un aviso de recepción de módulo con problemas. Consulte la tabla que se muestra a continuación para determinar el motivo del rechazo y la medida correctiva adecuada.

Tipo de error por KBB	Motivo del rechazo	Tipo de medida correctiva
Dirección incorrecta para KBB	Se devolvió una KBB a una dirección incorrecta	Devuelva los módulos de intercambio a la dirección correcta
Multipack de KBB	Varios módulos de intercambio se empaquetan y se devuelven en la misma caja	Cuando realice el envío, devuelva los módulos con solo una pieza por caja
Módulo identificado de forma incorrecta	Todos los intercambios deben ser por piezas iguales a no ser que se especifique de otro modo en la sección de devolución en garantía de la descripción de la pieza en GSX.	

Tipo de error por KBB	Motivo del rechazo	Tipo de medida correctiva
Modificación no autorizada	Se ha modificado una KBB y no cumple las especificaciones de KBB de Apple. Las piezas que no sean de Apple no cumplen los requisitos para el intercambio.	
Se ha recibido una caja vacía	La caja de KBB estaba vacía	
Roto, quemado o dañado	Apple sólo acepta módulos de intercambio que puedan reacondicionarse. Esta pieza se ha roto, quemado o dañado de forma que no puede repararse. Este tipo de daño no está cubierto por la garantía y no cumple los requisitos para su intercambio.	
Falta la ROM o no es correcta	La ROM de la KBB faltaba o no era correcta Esta pieza puede precisar que haya una determinada ROM colocada cuando se devuelva. Para obtener más información, consulte en GSX las Notas de devolución de garantía para esta pieza.	
Falta el SIMM o no es correcto	El SIMM de la KBB faltaba o no era correcto Esta pieza puede precisar que haya un determinado SIMM colocado cuando se devuelva. Para obtener más información, consulte en GSX las Notas de devolución de garantía para esta pieza.	
Falta la RAM o no es correcta	La RAM de la KBB faltaba o no era correcta Esta pieza puede precisar que haya una determinada RAM colocada cuando se devuelva. Para obtener más información, consulte en GSX las Notas de devolución de garantía para esta pieza.	
Embalaje inadecuado	La KBB se embaló de forma inadecuada, lo que puede haber causado daños.	

9. Entrega de piezas del proveedor de servicio a Apple

9.1 Embalaje

El módulo debe estar empaquetado en el embalaje original (o uno idéntico) en el que Apple se lo envió. Si, por alguna razón no dispone del embalaje de Apple, use materiales similares al embalaje de Apple para que los módulos estén protegidos contra daños de envío y descargas electroestáticas (ESD). Bajo ninguna circunstancia deberá utilizar “palomitas” o material de embalaje que pueda moverse como sustituto.

Si no dispone del embalaje original de Apple, siga estas pautas:

- Coloque el módulo en una bolsa con protección antiestática para prevenir daños por ESD.
- Utilice una caja de envío que tenga unas dimensiones que permitan un acolchado adecuado alrededor de todo el módulo.
- Utilice gran cantidad de espuma para que el módulo quede correctamente protegido.
- Debe añadir a la caja una nueva etiqueta de envío de devolución, la cual puede imprimir de GSX.

9.2 Envío de piezas a Apple

El procedimiento para el envío de piezas a Apple se describe en el artículo de la Knowledge Base acerca del [“procedimiento para enviar piezas de repuesto a Apple”](#).

10. Productos de demostración

Todos los productos utilizados para demostraciones son propiedad del proveedor de servicio. Si el producto falla en el periodo de garantía, Apple cubrirá la reparación bajo la garantía limitada que ofrece de un año. Si se vende un producto de demostración a un cliente, éste no puede venderse como si fuera nuevo. La garantía limitada de un año de Apple comienza cuando Apple vende el producto al proveedor de servicio. Cuando un cliente compra el producto de demostración, se le transfiere el tiempo que resta de la garantía.

Todo producto que necesite reparación y que sea de propiedad del proveedor de servicio o que se use para fines de demostración, debe designarse en el pedido de GSX en la línea de segunda dirección. El proveedor de servicio debe añadir un comprobante de compra a la documentación de reparación.

11. Grupos de productos antiguos y obsoletos

Cada trimestre, Apple vuelve a evaluar la estrategia de servicio para productos antiguos y que ya no se fabrican.

11.1 Productos obsoletos

Los productos obsoletos y las piezas asociadas (módulos, piezas de reemplazo y otras piezas) son productos que se dejaron de fabricar hace más de siete años y que ya no están disponibles para la venta. Apple no acepta ni envía ningún pedido de productos obsoletos.

11.2 Productos antiguos

Productos antiguos son los que se dejaron de fabricar hace más de cinco años y menos de siete. Apple ya no ofrece servicio de hardware para productos antiguos en ninguna región, excepto en aquellas en las que la ley aplicable lo exija.

12. Desechado de monitores CRT y pantallas LCD y reciclaje de baterías

Los monitores CRT, las pantallas LCD gastadas y las baterías agotadas no se pueden tirar a la basura doméstica porque contienen materiales peligrosos. Deseche estos materiales de acuerdo con las ordenanzas de residuos peligrosos locales.

Apéndice E: Atención al cliente y requisitos del flujo de reparaciones

1. Tipos de reparaciones de servicio

Como se describe en la Sección 3, existen tres tipos de reparaciones que se espera que realicen los proveedores de servicio.

- Servicio carry-in, que se describe por completo en este apéndice
- Servicio in situ, que puede ser [directo](#) o [indirecto](#)
- [Facilitación mail-in](#)

En la Knowledge Base podrá encontrar instrucciones específicas sobre los tipos de reparaciones individuales.

Para mantener los máximos niveles posibles de satisfacción del cliente, Apple exige que se lleven a cabo las siguientes acciones durante cada reparación, independientemente del tipo de reparación.

2. Requisitos del flujo de reparaciones

2.1 Registrar la información del cliente y del producto

Recopile la siguiente información del producto y de contacto del cliente e introdúzcala en GSX:

- Nombre y dirección del cliente
- Número de teléfono del cliente
- Dirección de correo electrónico del cliente
- Fecha y hora de arribo de la unidad al proveedor de servicio
- Número de serie del producto
- Contraseñas del cliente (si es necesario)
- Detalles de cualquier accesorio que acompañe a la unidad

Es fundamental introducir información precisa del cliente. La información debe coincidir con los detalles del propietario registrado de la unidad. Si no se introduce información del cliente válida, es posible que Apple reclame cualquier compensación pagada por la reparación.

Es fundamental introducir información precisa del producto. Puede evitar cometer errores al introducir los números de serie de los productos al usar un [lector de código de barras](#) para obtener la información.

2.2 Solucionar el problema y documentar la falla

Verificar y documentar ampliamente la falla en presencia del cliente. Recopilar tanta información como pueda ofrecer el cliente (síntomas, problemas percibidos, contraseñas, disponibilidad de copias de seguridad, etc.).

2.3 Validar la cobertura de reparación y la elegibilidad

Si el producto necesita una reparación de hardware, debe determinar si la reparación está cubierta por la garantía limitada de Apple, un plan de servicio extendido o cualquier excepción de cobertura especial. Use GSX para validar si se puede realizar la reparación.

2.3.1 Tipo de reparación

Asegúrese de que el tipo de reparación que se solicita esté disponible en su región. De lo contrario, recomíendele al cliente las opciones disponibles.

2.3.2 Resolución de desacuerdos sobre cobertura

En caso de que exista un desacuerdo sobre la cobertura, el cliente debe proporcionar el comprobante del certificado de compra o una copia del comprobante de cobertura de un plan de servicio extendido de AppleCare antes de la entrega del servicio de reparación cubierto.

2.3.3 Servicio de intercambio carry-in de iPod (EMEA, AUS/NZ/PI, Asia Pacífico y América Latina)

Si un análisis determina que el problema no se debe a una falla de hardware del iPod, o que la falla de hardware se debe a un uso incorrecto o un abuso por parte del cliente, no deberá devolver el iPod a Apple.

Para obtener más información sobre el procesamiento de comprobantes de compra y sobre la validación de la cobertura del cliente, consulte el [Apéndice F: Cobertura de reparación y elegibilidad](#).

2.4 Proporcionar un presupuesto por escrito y una fecha de reparación estimada

Proporcione la documentación del servicio incluido un presupuesto por escrito del servicio y defina cualquier otro cargo asociado que esté excluido de los elementos de la garantía, como ser daño accidental, transferencia de datos, copia de seguridad de datos, servicio expedito, etc.

Comuníquelo al cliente una fecha estimada de reparación de acuerdo con los objetivos de entrega del servicio. Puede encontrar los detalles de los requisitos en relación con la documentación del servicio en la [Sección 4: Requisitos de autorización](#).

Nota: no se puede cobrar a los clientes una tarifa por una reparación cubierta a no ser que se trate de una entrega de servicio urgente y que exceda el acuerdo de nivel de servicio descrito en este manual. Si la entrega del servicio real cumple o supera el nivel de servicio normal, debe reembolsarse cualquier tarifa de entrega de servicio urgente.

Nota: los proveedores de servicio pueden encontrar información sobre la facilitación de recuperación de datos en este [artículo de la Knowledge Base](#).

2.5 Obtener autorización del cliente para realizar el servicio de reparaciones

Si el cliente acuerda continuar con la reparación, deberá firmar y fechar el presupuesto a fin de autorizar los servicios de reparación. Conserve este documento en sus registros como se exige en la Sección 4.4.7.

2.6 Crear la reparación en GSX

Cree el tipo de reparación correspondiente en GSX el mismo día que el cliente deja el producto.

2.7 Finalizar la solución del problema y el diagnóstico de la falla

Utilizando cualquier herramienta de diagnóstico proporcionada por Apple, determine la causa de la falla. Un diagnóstico preciso reduce el tiempo necesario para realizar la reparación y la cantidad de piezas empleadas. Si se detecta nueva información como resultado de otras pruebas que afecta la fecha estimada proporcionada al cliente, comuníquelo cualquier cambio. Los pasos empleados en la solución del problema deben documentarse en la información de reparación.

2.8 Realizar la reparación

Cuando arriben las piezas necesarias, intente realizar la reparación en el mismo día. Siga los procedimientos de solución de problemas, desmontaje y reparación de Apple como guía al reparar un producto. Debe prestar atención a lo siguiente:

- Verificar y actualizar los números de serie de los módulos KGB y KBB en GSX, si es necesario. Cuando se le solicite, introducir los números de serie KGB y KBB.
- Obtener la conformidad del cliente antes de realizar reparaciones que puedan provocar pérdidas de datos.

- Conservar los ajustes del sistema y de comunicación del cliente.
- Reducir la cantidad de trabajo que tenga que realizar el cliente para restaurar el software del sistema.
- Tener cuidado al apretar los tornillos para no hacerlo en exceso y dañarlos.
- Asegurarse de que el sistema pasa las pruebas de diagnóstico y del sistema operativo antes de considerarlo como reparado y devolverse al cliente.
- Proteger los datos del cliente y el aspecto físico del producto.
- Limpiar el producto antes de devolverse al cliente.

2.8.1 Facilitación mail-in (Estados Unidos y Japón únicamente)

Una vez realizados los pasos anteriores, el proveedor de servicio debe preparar el producto para su envío. Como parte de dicho proceso, realice los siguientes pasos:

- Desactive cualquier software de seguridad
- Realice copias de seguridad del sistema, si el cliente lo solicita
- Asegúrese de haber cumplido los [requisitos del presupuesto por escrito](#).

Información completa sobre la facilitación mail-in puede encontrarse en el artículo sobre la [facilitación mail-in](#) de la Knowledge Base.

2.9 Marcar la reparación como finalizada

Marque la reparación como “Finalizada” en GSX dentro de las 24 horas de finalizada. Es posible que no coincida con el mismo día en que cualquier KBB se haya devuelto a Apple. Asegúrese de añadir los números de serie de KGB y KBB, junto con los códigos de diagnóstico. Si no introduce los códigos de diagnóstico o los números de serie de los módulos ocasionará la retención de reembolsos por mano de obra sobre las reparaciones afectadas.

Las reparaciones que no se marcan como “Finalizadas” en GSX dentro del periodo especificado no calificarán para el reembolso por mano de obra. La puntuación por excelencia del servicio (si corresponde) también tendrá un impacto negativo.

2.10 Devolver el producto al cliente

Cuando la reparación se haya finalizado, póngase en contacto con el cliente para informarle que el producto está reparado y acuerde el envío según corresponda. Por ejemplo, en caso de un servicio carry-in, se les pedirá a los clientes que se dirijan a su proveedor de servicio para recoger el producto.

Obtenga la firma del cliente para confirmar que la reparación se ha completado y que está satisfecho con el funcionamiento del producto. Haga que el cliente coloque la fecha en el documento. Conserve esta documentación en sus registros como se exige en la Sección 4.4.6.

Devuelva el producto reparado al cliente junto con una copia de la documentación de procesamiento de reparaciones firmada, la cual debe incluir toda la información descrita en la Sección 4.4.7.

2.11 Educar al cliente

Cuando sea apropiado, recomiende alguna de las siguientes sugerencias o todas ellas:

- Recursos en línea de Apple
- Antivirus y software de seguridad
- Sugerencias de mantenimiento preventivo
- Sugerencias de mejora del rendimiento
- Planes de servicio extendido disponibles

Se espera que, en el momento de la recolección por parte del cliente, los proveedores de servicio autorizados ofrezcan APP para todas las computadoras que no dispongan de ellos y que cumplan los requisitos para tenerlos (dentro del primer año desde la compra).

3. Objetivos de tiempo de respuesta

3.1 Reparaciones carry-in

Diagnostique y pida piezas en GSX en el plazo de un día laborable a partir de la recepción de la unidad del cliente.

Repare la computadora, llame al cliente para que la recoja y marque la reparación como finalizada en un plazo de dos días laborables a partir de la recepción de la pieza o piezas.

Los proveedores de servicio deben devolver todas las piezas (KBB, KGB, Diag) a Apple en la siguiente recolección de KBB programada.

3.2 Reparaciones Mail-In (servicio por correo)

Diagnostique y cree un [dispatch mail-in](#) en GSX en el plazo de un día laborable a partir de la recepción de la reparación.

Envíe la unidad a Apple el mismo día (de ser posible) o el siguiente día laborable.

Verifique la reparación, márkela como finalizada en GSX y llame al cliente para que la recoja en el plazo de un día laborable a partir de la recepción de la unidad del taller central.

3.3 Servicio de intercambio carry-in de iPod

Diagnostique y pida el iPod de reemplazo en GSX en el plazo de un día laborable a partir de la recepción del producto.

Llame al cliente para que recoja el iPod y marque la reparación como finalizada en GSX en el plazo de un día laborable a partir de la recepción del producto de reemplazo.

Los proveedores de servicio deben devolver todas las piezas, incluidas las unidades de iPod defectuosas, a Apple en la siguiente recolección de KBB programada

Puede encontrar más información específica sobre el servicio de intercambio carry-in de iPod en el artículo de la [Knowledge Base](#) correspondiente.

3.4 Servicio in situ indirecto

Diagnostique y pida las piezas en GSX en un plazo de un día laborable desde la notificación de la reparación.

Programe una reparación in situ para el cliente en el momento en el que se reciban las piezas. La cita para la reparación no deberá superar el plazo de dos días laborables desde la recepción de las piezas.

Finalice la reparación en la ubicación del cliente y márkela como finalizada en GSX en un plazo de dos días laborables desde la recepción de la pieza.

Los proveedores de servicio deben devolver todas las piezas (KBB, KGB, Diag) a Apple en la siguiente recolección de KBB programada.

Puede encontrar más información sobre el servicio in situ indirecto en el correspondiente. Para obtener información sobre el servicio in situ de Direct Dispatch, consulte el [Apéndice G](#).

Apéndice F: Cobertura de reparación y elegibilidad

1. Obligaciones del proveedor de servicio

Como mínimo, los proveedores de servicio deberán solucionar problemas y facilitar servicios de reparación carry-in para las reparaciones cubiertas sin ningún costo para los clientes.

Si se estima que una reparación o un servicio asociado está fuera del alcance de la cobertura de reparación de Apple, los proveedores de servicio pueden cobrar, a su exclusiva discreción, una tarifa por la mano de obra y las piezas asociadas. Por ejemplo:

- Si el problema se debe al uso de cualquier producto de hardware que no sea de Apple
- Si el problema se debe al uso de cualquier producto de software
- Si el problema se debe a un daño accidental o a un abuso
- Si no se encuentra ningún problema en el producto de hardware de Apple
- Si el cliente solicita la recuperación o administración de los datos

2. Cobertura de reparación: Reembolso por piezas, mano de obra y desplazamiento

Apple proporciona las piezas y paga los reembolsos por mano de obra para la reparación de productos de Apple cubiertos por la garantía limitada de Apple, los planes de servicio extendido y excepciones de servicio especiales. Además, en las regiones seleccionadas, Apple paga reembolsos por desplazamiento para reparaciones in situ cubiertas realizadas en un radio de 50 millas (80 km) desde el punto de servicio autorizado. El reembolso por piezas, mano de obra y desplazamiento está sujeto a los términos y condiciones expuestos en este apéndice y en el resto del manual de proveedores de servicio. El incumplimiento de estos términos y condiciones puede dar lugar al rechazo de alguno o de todos los reembolsos.

3. Tipos de cobertura

A continuación, se resumen los tipos de garantía limitada, los planes de servicio extendido y otras excepciones de servicio especiales. En ninguna circunstancia, los proveedores de servicio cobrarán una reparación cubierta a los clientes. Las reparaciones que no estén cubiertas por Apple deberá pagarlas el cliente.

3.1 Garantía limitada de Apple

A continuación, se describen las garantías limitadas de Apple:

3.1.1 Garantía limitada de un (1) año de Apple

Apple concede garantía a sus productos de hardware (incluidos los productos reacondicionados) contra defectos en los materiales y la fabricación durante un periodo de un (1) año desde la fecha de la compra original (consulte la Declaración de garantía limitada y la garantía para iPod).

3.1.1a Cobertura de garantía mundial para productos seleccionados de Apple

Los productos seleccionados de Apple cumplen los requisitos para obtener servicio fuera del territorio en el que se compraron.

3.1.2 Garantía de 90 días para repuestos de Apple: Servicio repetido limitado, DOA

La garantía de 90 días para repuestos de Apple aplicable a todos los productos de hardware es de 90 días desde la fecha de instalación de la pieza en el sistema del cliente, según la información proporcionada en GSX. Esta cobertura incluye los módulos de inventario de servicio de reemplazo. Las modificaciones y los daños ocasionados por el uso incorrecto o

por accidente no están cubiertos por la garantía. Las piezas de reemplazo que se usan para una reparación cubierta en garantía serán garantizadas por el periodo restante de la garantía de Apple o por 90 días, lo que proporcione la mayor cobertura para el cliente.

3.1.2.a Servicio repetido limitado

El servicio repetido limitado se aplica cuando el producto de un cliente se repara correctamente; pero, luego, presenta una falla repetida de la misma pieza. Para los módulos de inventario de servicio que fallan dentro de los 90 días, cree una reparación en GSX. GSX asignará la cobertura apropiada en el nivel de la pieza. El servicio repetido limitado se aplica a casos en que el producto quedó reparado inicialmente y funcionaba de forma correcta. La reparación debe ser para el mismo producto de serie y el mismo número o números de piezas del mismo producto que el servicio de reparación original.

3.1.2b Piezas DOA

Un módulo de inventario de servicio se considera DOA (defectuoso en origen) si no funciona al colocarlo por primera vez en un producto. En caso de que una pieza sea DOA, envíe una reclamación de piezas DOA en GSX y repare el producto del cliente con una pieza nueva en buen estado. Devuelva el módulo defectuoso a Apple.

***Nota:** Apple no proporciona ninguna compensación por mano de obra para piezas DOA. Para realizar reclamaciones por piezas DOA y servicios repetidos para módulos es necesario devolver la pieza defectuosa en el periodo de devolución especificado para la aceptación de garantía. Las piezas de repuesto defectuosas no pueden devolverse. Deberá contar con una autorización especial del soporte para proveedores de servicio para poder reemplazar las piezas de la categoría "otras" que no funcionen en el momento de su recepción.*

3.2 Planes de servicio extendido:

Apple ofrece a los clientes opciones de cobertura de reparación que extienden el plazo de la garantía limitada de Apple. Consulte la información de cobertura específica que aparece a continuación para obtener más detalles sobre estas opciones:

3.2.1 AppleCare Protection Plan

Extiende la cobertura de reparación de la garantía limitada de un año hasta tres años (dependiendo del producto) desde la fecha de compra original para piezas y mano de obra. AppleCare Protection Plan también incluye soporte telefónico para software de Apple, como se describe en el documento de términos y condiciones de APP. El servicio in situ también se proporciona para ciertos productos, si corresponde.

3.2.2 Plan de servicio extendido

Los planes de servicio extendido de varios años se diseñan de forma personalizada para satisfacer las necesidades de clientes institucionales (escuelas, gobiernos, grandes empresas, etc.).

3.2.3 Excepciones de servicio especiales: Programas de extensión de reparaciones, códigos CS

En las siguientes situaciones, Apple puede decidir cubrir una reparación de un producto que, de otro modo, no cumpliría los requisitos de cobertura. Todas las excepciones de servicio especiales son a discreción exclusiva de Apple.

3.2.4a Programas de extensión de reparaciones:

Los programas de extensión de reparaciones se aplican cuando Apple decide extender una cobertura de reparación más allá del plazo original de la garantía. Los programas de extensión de reparaciones cubren reparaciones específicas para productos específicos, y se validan

mediante un número de serie, tipo de producto y códigos de reparación especiales. Para Productos que estén cubiertos actualmente por programas de extensión de reparaciones de Apple, consulte [CP176: Programas de extensión de reparaciones](#).

3.2.4b Excepciones de satisfacción del cliente (CS):

Apple puede conceder una excepción a un cliente para reparar o sustituir un producto defectuoso. Las excepciones de satisfacción del cliente se validan en GSX mediante el número de serie. Solamente Apple autoriza excepciones de clientes/relaciones ejecutivas.

3.2.4c Equipo propiedad de Apple:

Apple reembolsa a proveedores de servicio seleccionados reparaciones de equipos propiedad de Apple. Las reparaciones de equipos propiedad de Apple se validan mediante el número de serie y códigos especiales de servicio.

4. Elegibilidad de la cobertura y validación

Antes de iniciar una reparación, los proveedores de servicio deben verificar que el producto cumpla los requisitos de cobertura. AppleCare no compensará a los proveedores de servicio por piezas o mano de obra de reparaciones que no cumplan los criterios que se describen en el manual de proveedores de servicio. Una vez introducido el número de serie del producto, GSX confirmará la elegibilidad de la cobertura. Si GSX indica que el producto no está dentro del periodo de garantía o no está cubierto con un plan de servicio extendido de AppleCare, puede cargar documentación aceptable que demuestre lo contrario. Debe escanear la documentación del comprobante de compra y cargar la copia virtual en GSX antes de enviar la reparación a Apple. Para cargar una documentación de comprobante de compra para Apple a través de GSX, siga estos pasos:

- Guarde el documento de comprobante de compra (POP) que vaya a cargar como un archivo PDF. Indique como título del documento de POP el número de serie del producto que se va a reparar.
- Haga clic en el botón para cargar en la sección sobre información de la cobertura que aparece en la segunda pantalla de una nueva reparación.
- Seleccione el archivo que desea cargar.
- Haga clic en el botón para cargar para enviar el archivo a Apple.
- Finalice y envíe la reparación a Apple.

Nota: en caso de un desacuerdo sobre la cobertura, deberá conservar las copias impresas de la validación de la cobertura o de la página de confirmación de la reparación de GSX como comprobante de documentación de cobertura durante un periodo no inferior a cinco años.

4.1 Pruebas de cobertura aceptables

Cualquiera de las siguientes se considera una prueba de cobertura aceptable.

4.1.1 Confirmación de elegibilidad de GSX

GSX valida automáticamente la elegibilidad de la cobertura, tanto del producto completo como de las piezas. GSX también valida la cobertura para un AppleCare Protection Plan u otra cobertura de servicio extendido de AppleCare. En caso de que GSX NO valide la cobertura, se aceptan cualquiera de los sustitutos que aparecen a continuación.

4.1.2 Comprobante de compra (POP)

Apple proporciona documentación de comprobante de compra con todos los productos y servicios vendidos. Para que sea válido, un comprobante de compra debe cumplir con los siguientes criterios:

- El POP debe poder leerse (no se aceptan capturas de pantalla)
- El POP debe incluir la siguiente información:
 - Fecha de compra
 - Número de factura o boleta
 - Precio de venta
 - Información del distribuidor y, si es posible, el sello o logotipo de la empresa
 - Número de serie del producto (si el número de serie NO aparece en el POP, escríbalo antes de realizar la reparación)

4.1.3 Registros de venta internos

Si el cliente compró el producto en el mismo comercio en que está realizando el servicio, se puede utilizar como comprobante de elegibilidad de la cobertura una copia de los registros de venta internos que indique la fecha de venta original.

4.1.4 Producto de propiedad del proveedor de servicio

Los proveedores de servicio que desean reparar su propio producto deben incluir un comprobante de compra con cada reparación e indicar que la reparación es de propiedad del ASP en la segunda línea de los campos de dirección en GSX (consulte el Apéndice D, cláusula 10).

4.2 Reparaciones no cubiertas

Apple no cubre las reparaciones de productos de Apple que estén fuera del plazo de una garantía de producto limitada de Apple o de un plan de servicio extendido y para las que no se haya concedido una excepción de cobertura de reparación autorizada por Apple. Los proveedores de servicio pueden cobrar a los clientes el trabajo que esté fuera del alcance de la cobertura de acuerdo con sus propias tarifas de servicio. Las piezas para dichas reparaciones pueden pedirse directamente a Apple. Apple no compensará a los proveedores de servicio por la mano de obra en reparaciones no cubiertas.

4.2.1 Reparaciones preventivas

Apple no cubre reparaciones preventivas. Un técnico certificado sólo debería sustituir piezas que muestren fallas. En caso de que se sustituya una pieza que no falle, Apple se reserva el derecho de revocar la compensación por mano de obra, según corresponda, para cada reparación no adecuada realizada en virtud de la garantía de Apple y los planes de servicio extendido. Los clientes son los responsables financieros de una reparación, sin reembolso de compensación por mano de obra y por inventario de servicio por parte de Apple, cuando soliciten el reemplazo de una pieza antes de que esta muestre una falla.

4.3 Validación de la cobertura

Para garantizar su cumplimiento con los requisitos de validación de la cobertura, siempre siga los pasos y procedimientos descritos en el Apéndice E: Flujo de reparaciones y en los artículos de la Knowledge Base asociados.

Nota: Apple investiga todas las reclamaciones de validación de garantía sospechosas. El uso de información de cliente, números de serie de productos o módulos, o información de proveedor de servicio ficticia anulará la reclamación y dará lugar a penalizaciones civiles y penales, a la recuperación del reembolso y a la finalización del contrato.

4.3.1 Números de serie deteriorados

Si el número de serie se ha borrado, deteriorado o cambiado de cualquier modo, la cobertura de la garantía queda excluida.

5. Exclusiones de la cobertura y reclamaciones no válidas

Apple no reembolsará por piezas, mano de obra o desplazamientos para reparaciones que no cumplan los criterios de cobertura descritos en este apéndice. Se aplican los siguientes criterios de exclusiones de cobertura y de reclamaciones no válidas.

5.1 Exclusiones de cobertura

La cobertura de reparación se rechazará si:

- Se envía un producto completo a Apple, sin que Apple lo autorice
- Se ha caducado la garantía limitada de un año de Apple o el plan de servicio extendido de AppleCare
- Un módulo de inventario de servicio enviado a Apple tiene modificaciones o mejoras de rendimiento no autorizadas
- Un módulo o pieza está quemado, fundido, roto o dañado de cualquier forma ajena a la reparación
- El dispositivo está mal embalado
- Se envía una información de cliente ficticia
- La reparación la ha realizado un técnico que no está certificado o cualificado por Apple
- Se indica el código postal o dirección del proveedor de servicio para reparaciones in situ indirectas (deben ser de la ubicación de reparación del cliente).

5.2 Reclamaciones no válidas

Las reclamaciones de reparaciones se consideran no válidas cuando se cumple cualquiera de las condiciones siguientes:

5.2.1 No se encontraron problemas (No se puede duplicar)

El producto se define como funcional si aprueba los diagnósticos y ejecuta software en buen estado. Si los programas funcionan como deberían, el producto está funcional. En el caso de que se sospeche que los problemas son intermitentes, ejecute el test de diagnóstico adecuado en el sistema durante toda la noche. Sin embargo, si ejecuta el test durante toda la noche y sigue sin aparecer ningún problema, no se puede enviar una reclamación de garantía. Antes de ejecutar los diagnósticos, informe a los clientes sobre los cargos posibles asociados con una notificación de servicio “No se puede duplicar”.

5.2.2 Reparaciones preventivas

Una reparación preventiva es una reparación de una pieza que no muestra ninguna falla. Las reparaciones cubiertas solo deberán realizarse cuando una pieza muestre una falla. En el caso de que se sustituya una pieza que no falle, Apple se reserva el derecho de eliminar el reembolso por piezas, mano de obra y desplazamiento, según sea aplicable, para cada reparación no adecuada realizada bajo la garantía de Apple y los planes de servicio extendido.

5.2.3 Modificaciones no autorizadas

Los daños ocasionados por modificaciones no autorizadas no están cubiertos por la garantía limitada de un año de Apple. Cualquier modificación que altere permanentemente el módulo básico y lo haga no adecuado para el “grupo de reemplazos” de módulos no está cubierto por la garantía limitada. Por ejemplo, los intentos de revisión de la fuente de alimentación de un componente no están cubiertos por la garantía. La apertura de un iPod anula la garantía del producto.

5.2.4 Daño accidental, abuso y actos fortuitos

La cobertura de reparaciones no se aplica si el producto de Apple se ha dañado por un accidente, abuso, uso incorrecto o acto fortuito. Los daños causados por líquidos, como sustancias extrañas (pegamento, bebidas, aceite, etc.) en el ensamblaje secundario, no están cubiertos por la garantía. El depósito rechazará los módulos de reemplazo defectuosos, rotos, quemados o dañados que muestren evidencias de daños ajenos a la reparación, y se denegará la cobertura.

5.2.5 Errores del operario

Apple no cubre problemas relacionados con errores del operario. Las solicitudes de clientes para obtener soporte técnico con software, configuración, conectividad del sistema, etc. no cumplen los requisitos para cobertura a través del programa de proveedores de servicio. Los errores comunes de clientes (por ejemplo, conectores inadecuados, mala conexión de periféricos, etc.) no están cubiertos.

5.2.6 Periféricos que no son de Apple

Los daños causados por periféricos de otros fabricantes no están cubiertos por la garantía.

5.2.7 Problemas de software

Apple no cubre la configuración, el diagnóstico y la reinstalación de software. Para el reemplazo Mail-in de discos duros en garantía, Apple reinstalará la misma versión del software del sistema. El cliente deberá volver a instalar el resto del software, a sus expensas, o solicitar al proveedor de servicio que realice la instalación.

5.2.8 Baterías

La garantía de Apple no cubre piezas que fallen debido a que los componentes consumibles se hayan agotado con el paso del tiempo. Cuando una batería sufre un determinado número de ciclos de descarga, sus componentes químicos se agotan completamente y la batería no es capaz de mantener la carga. Este resultado es normal y no indica un defecto de la batería. Sólo las baterías que fallen debido a un defecto durante la garantía o un periodo de cobertura extendida cumplen los requisitos para su reembolso.

Nota: las baterías que fallen debido al consumo normal no están cubiertas por los planes de servicio extendido de AppleCare. Tanto usted como sus clientes pueden consultar la documentación técnica de Apple para obtener más información sobre las baterías y los productos alimentados por baterías de Apple, así como sugerencias para su cuidado. Consulte el documento de la Knowledge Base PowerBook, iBook: duración de la batería para ayudarle a determinar la diferencia entre baterías agotadas y defectuosas.

Apéndice G: Servicio in situ de Direct Dispatch

1. Guía de procesos in situ directos

El servicio in situ de Direct Dispatch constituye la reparación o el reemplazo de productos elegibles de Apple en la ubicación del cliente, cuando el cliente solicita un servicio in situ al contactarse con Apple directamente por medio del Centro de contacto de AppleCare.

Apple envía al proveedor de servicio para que proporcione servicios de reparación in situ para los clientes ubicados en un área de servicio determinada. Apple, a su exclusiva discreción, autoriza a los proveedores de servicio seleccionados para un servicio in situ de Direct Dispatch.

Las áreas de servicio del cliente están sujetas a cambio sin previo aviso. La participación como proveedor de servicio de Direct Dispatch (DDSP) no le garantiza un volumen de servicio o una base de clientes fija. Apple realizará los esfuerzos razonables necesarios para notificar a los DDSP sobre cambios en las áreas de asignación.

Nota: los proveedores de servicio de Direct Dispatch deben aceptar las solicitudes de servicios in situ cuando un cliente los contacta sin una derivación de Apple y abordar la solicitud a través de GSX como reparación in situ indirecta. Los clientes no deben ser derivados a Apple para acordar la reparación.

1.1 Flujo de servicio de Direct Dispatch

1.1.1 El cliente advierte el problema

Un cliente se contacta con Apple y describe un problema con su producto de Apple. El agente del centro de contacto registra la información acerca del cliente y el producto, y verifica si el problema está relacionado con el hardware. Después de ofrecerles opciones de servicio, los clientes que solicitan servicios in situ son transferidos a un agente de Direct Dispatch para que cree el dispatch.

El sistema de AppleCare usa una combinación del código postal del cliente junto con el tipo de cliente a fin de identificar al proveedor asignado para ese tipo de cliente y código postal respectivo.

Se le proporciona al cliente el nombre de la empresa y el número de teléfono del DDSP, y se le informa que recibirá una llamada del DDSP dentro de las siguientes cuatro horas laborables para programar una cita. También se definen las expectativas del cliente, se le comunica que el servicio estará completo dentro de los dos días laborables (sujeto a la disponibilidad de las piezas).

Nota: el agente del centro de contacto de Apple NO puede ver la disponibilidad de las piezas.

1.1.2 Acuse de recibo del dispatch

Una vez guardado el dispatch, se envía un correo electrónico al proveedor con detalles acerca del dispatch. El DDSP se comunica con el cliente y verifica la información. El proveedor acusa el recibo del dispatch en GSX; para ello, inicia sesión en GSX y selecciona la opción de Dispatch in situ nuevo.

En la mayoría de las regiones, el DDSP agregará las piezas adecuadas en GSX. Si corresponde, se generará un pedido de piezas incluidos todos los números de piezas, la información del cliente y la información de envío y facturación del proveedor.

Los cambios, si los hubiera, se acordarán mediante el envío de un correo electrónico a directdispatch@apple.com con las instrucciones de solicitud de cambio. Si corresponde, GSX enviará un correo electrónico al proveedor con una confirmación de pedido de piezas.

1.1.3 Alertas de nivel de servicio (SLA)

GSX advertirá al DDSP si está por no cumplir con los niveles de servicio acordados. Si no se cambió el estado inicial de un dispatch in situ por tres horas laborables, GSX notificará al proveedor que la SLA de contacto del cliente se está acercando al no cumplimiento. A partir de esta alerta, el proveedor tendrá una hora laborable para comunicarse con el cliente y acusar el recibo del dispatch. GSX también enviará una alerta dos días laborables después del envío de la última pieza si el estado no es "servicio aplazado por el cliente". Un DDSP puede ser retirado del programa de dispatch in situ sin aviso si los promedios de SLA descienden a un porcentaje inferior al 80% en cuanto al tiempo.

1.1.4 Ajustes de estado de GSX

Una vez que el pedido se transmite al sistema de pedidos de piezas, se corrobora toda la información, incluida la garantía limitada de Apple o la cobertura APP, la validación pieza/producto y la validación de información de cuenta del proveedor. Si todos los datos son correctos, se confirma el pedido y se envían las piezas.

1.1.5 Entrega de servicios

Una vez que el DDSP arriba a la ubicación del cliente para realizar el servicio, debe prestarse especial atención y asegurarse de no dañar el producto de Apple durante los procedimientos de servicio. El técnico retiene todos los módulos que deban devolverse y solamente se le proporcionarán al cliente con el consentimiento expreso de Apple. En algunas ocasiones, es posible que el cliente solicite conservar un disco duro defectuoso para recuperar la información almacenada en él. Las instrucciones en el dispatch de Apple indicarán que no es necesario que el proveedor devuelva un disco duro obsoleto; o bien, el cliente junto con el técnico pueden comunicarse con Apple para obtener permiso para mantener el disco obsoleto con el fin de recuperar la información almacenada en él.

El técnico debe comunicarse con el centro de Direct Dispatch mientras esté con la unidad del cliente si la estrategia descrita en el dispatch no es suficiente para resolver el problema del cliente. El agente de Apple determinará el mejor procedimiento para resolver el problema, es posible que se necesite otro dispatch in situ. El técnico debe hacer que el cliente firme un recibo con la fecha y la hora en que el técnico intentó realizar la reparación. Esta copia debe conservarse de acuerdo con los requisitos descritos en la Sección 4.4.6.

1.1.6 Cierre del dispatch

Cuando todos los servicios estén completos, el DDSP cerrará el dispatch con el estado de cierre correspondiente. El proveedor introducirá la fecha y hora de finalización según la factura o el recibo del servicio que firmó el cliente. Las piezas deben manipularse de acuerdo con el [Apéndice D: Administración y transacciones de piezas](#).

1.1.7 Acuerdos de nivel de servicio (SLA)

El nivel de servicio para un dispatch completo constituye la cantidad de días laborables a partir de la fecha de envío de la última pieza hasta la fecha en que se cambia el estado de dispatch a cerrado (NO la fecha en que el técnico realizó la reparación in situ). El tiempo en que el dispatch está en el estado "servicio aplazado por el cliente" no se incluye en el cálculo. Un DDSP puede ser retirado del programa de dispatch in situ sin aviso si los promedios de SLA descienden a un porcentaje inferior al 80% en cuanto al nivel de tiempo.

1.2 Requisitos

El proveedor de servicios de Direct Dispatch debe conectarse a GSX al menos cada tres horas durante el horario laborable estándar para controlar los nuevos dispatches y actualizar los existentes. A fin de cumplir con el tiempo de respuesta requerido de cuatro (4) horas para acusar el recibo del servicio; o bien, para cambiar el estado actual de las reparaciones, es posible que necesite conectarse a GSX con mayor frecuencia.

Para cada dispatch, el proveedor de servicio de Direct Dispatch debe:

- Revisar y seguir las instrucciones especiales proporcionadas en el dispatch. Si las instrucciones no coinciden con las proporcionadas por el soporte técnico de Apple, el DDSP debe notificarlo a directdispatch@apple.com de inmediato.
- Comuníquese con el cliente por teléfono y programe un servicio dentro de las nueve horas laborables después de recibida la notificación de dispatch de Apple, o según lo definido en un contrato con el cliente.
- Si corresponde, confirme la solución del problema con el cliente y pida las piezas necesarias en GSX (Asia Pacífico y Europa únicamente)

Nota: los proveedores de servicio de Direct Dispatch no pueden recopilar información de tarjeta de crédito de los clientes, a excepción de los servicios no cubiertos.

1.2.1 Comprobante de compra y comprobante de renuncia de cobertura

Dado que Apple determina la elegibilidad de la cobertura, no es necesario que el DDSP solicite el comprobante de compra o la documentación de comprobante de cobertura antes de comenzar una reparación in situ; a menos que se indique lo contrario en las instrucciones del dispatch.

Nota: el técnico in situ no debe realizar el servicio de productos que determine que han fallado como consecuencia de abuso o actos de la naturaleza. El dispatch debe cancelarse y se deben devolver las piezas de repuesto que no fueron abiertas a Apple. Para obtener más detalles, consulte el [Apéndice F: Cobertura de reparación y elegibilidad](#).

1.3 Centro de servicios Direct Dispatch

El centro de dispatch de servicio directo de Apple notificará a los proveedores de servicio de Direct Dispatch sobre todas las solicitudes de dispatch de servicio a través de GSX o mediante un correo electrónico de cortesía del sistema de seguimiento de llamadas (si corresponde).

1.4 Detalle de solicitudes de servicio

Apple proporcionará la siguiente información: ID de dispatch, nombre del cliente, dirección, número de teléfono, área del cliente, condición observada de la unidad, número de serie, estado de la cobertura en el momento del dispatch y una completa descripción de la unidad que necesita servicio.

Además, se incluye la descripción detallada del problema, el diagnóstico preliminar y las instrucciones recomendadas por el soporte técnico de Apple. Si corresponde, la información de reparación y de pedido de las piezas se guardará automáticamente en la cuenta del DDSP y se enviará a la ubicación asignada para cada dispatch.

1.5 Actualizaciones de dispatch

Los proveedores de servicio de Direct Dispatch deben proporcionar comentarios a Apple diariamente acerca del estado de todos los dispatches abiertos.

Apple notificará al proveedor de servicio de Direct Dispatch acerca de dispatches de servicio directo por correo electrónico (si corresponde) y por GSX.

Una vez que Apple transmite estas notificaciones, el proveedor de servicio de Direct Dispatch debe contactarse con el cliente dentro de las cuatro (4) horas laborables para acusar el recibo de la solicitud de dispatch y para acusar recibo del envío de las piezas recomendadas. Para todos los dispatches, el servicio debe estar disponible en el sitio del cliente.

1.6 Requisitos mínimos de soporte telefónico

Confirmar la solución de problemas. Formule preguntas específicas al cliente relacionadas con el diagnóstico preliminar que fue proporcionado por Apple a fin de confirmar el problema.

Si se determina que la causa del problema está fuera del alcance de la cobertura, el proveedor de servicio de Direct Dispatch tiene la responsabilidad de determinar y recolectar los cargos aplicables. El proveedor de servicio de Direct Dispatch le notificará al cliente el costo estimado antes de realizar el servicio y debe notificar a Apple sobre el cambio en el estado de la cobertura de la reparación por correo electrónico a directdispatch@apple.com.

Bajo ninguna circunstancia, un dispatch debe superar los 10 días laborables para completarse. En caso de que un cliente no esté disponible para realizar el servicio dentro del periodo especificado, se debe comunicarle al cliente que el dispatch se cancelará. El cliente debe comunicarse con Apple para poder realizar el servicio cuando se confirme la disponibilidad. El cliente también debe ser notificado acerca de la posibilidad de que el servicio in situ se rechace y se programe un intento posterior. Los retrasos en el envío de piezas deben transferirse al soporte del proveedor de servicio como se establece en [Apéndice K: Recursos de soporte](#).

1.7 Pasos del servicio de Direct Dispatch

El número de serie que se enumera en el dispatch debe coincidir con el producto que se está reparando. Si no coincide, el proveedor no podrá realizar la reparación. Las reparaciones a los números de serie de unidades que no coinciden con los números de serie del dispatch no se abonarán y se debitarán las piezas utilizadas.

Una vez realizado el servicio de Apple, proporcione a cada cliente una factura, como se describe en el contenido relacionado con la facturación. El proveedor de servicio debe conservar una copia firmada por el cliente de acuerdo con los requisitos de conservación de registros que se describen en la Sección 4.4.6.

1.7.1 Servicios no cubiertos

El proveedor de servicio de Direct Dispatch es responsable de la facturación y de recoger el dinero por cualquier servicio provisto no cubierto por Apple. Los servicios no cubiertos deben ser mencionados claramente en el documento de comprobante de servicio.

1.7.2 Servicios para piezas que no son de Apple

El proveedor de servicio de Direct Dispatch es responsable de identificar cualquier actualización de hardware que no sea de Apple o problemas de software relacionados que no sean de Apple. El proveedor de servicio de Direct Dispatch es responsable de facturar y recolectar el dinero por servicios no relacionados con Apple.

1.7.3 Excepciones

El proveedor de servicio de Direct Dispatch puede recibir un dispatch con instrucciones específicas de Apple para una unidad que, por lo general, no es cubierta por Apple. En estos casos, se incluirán instrucciones específicas para alertar al DDSP sobre la naturaleza del servicio. Es posible también que los proveedores de servicio de Direct Dispatch deban participar del “Análisis temprano de fallos” (EFA). En estos casos, el proveedor de servicio de Direct Dispatch será compensado de acuerdo con su trabajo, el desplazamiento realizado y las piezas empleadas.

1.8 Presupuesto por escrito y factura

Se le debe proporcionar a cada cliente la documentación del servicio incluida una factura legible, no una factura del tipo lista de comprobación, con el contenido necesario como se describe en la [Sección 4.4.7](#).

Todo DDSP que remueva una unidad de la ubicación del cliente deberá otorgarle al propietario un recibo o talón de reclamación, como se describió anteriormente.

1.9 Ajustes de dispatch in situ en GSX

1.9.1 Estados de reparaciones primarias

Estado de GSX	Descripción
Reparación fuera del procesamiento	Es el estado inicial del nuevo dispatch. Se debe acusar el recibo del dispatch; para ello, cambie este estado dentro de las cuatro horas laborables.
Pendiente: se ha programado una reunión	Indica que el proveedor ha hablado con el cliente y ha programado una cita para servicio dentro de los dos días laborables. Las reparaciones deben guardarse con este ajuste de estado antes de que otras estén disponibles.
Pendiente: el cliente fue contactado	Indica que el cliente fue contactado, pero no se ha programado una cita. Esto puede ocurrir debido a una demora de la pieza o a otros motivos fuera del control del cliente.
Pendiente: servicio aplazado por el cliente	Al configurar este estado, le notifica a Apple que el cliente ha solicitado un aplazo de servicio fuera del plazo requerido de servicio por motivos de su conveniencia. Esto suspenderá los relojes de nivel de servicio y garantizará que no se responsabilice al DDSP por la demora. Nunca se debe seleccionar este estado cuando la demora se deba a una solicitud del DDSP a fin de cumplir con la disponibilidad de su técnico o cuando el cliente no haya devuelto una llamada telefónica inicial. Los DDSP deben cumplir el cronograma del cliente, siempre que la entrega solicitada se realice durante el horario laborable normal.
Pendiente: espera de devolución de llamada del cliente	Este ajuste de estado indica que se está esperando una llamada del cliente para fijar una cita de reparación. Este estado no detiene el reloj del nivel de servicio. Consulte la sección “Cancelado: no pudo ubicar al cliente”.

1.9.2 Estados de reparaciones secundarias

Estado de GSX	Descripción
Pendiente: unidad de reparación en el negocio pendiente de recolección	Este ajuste de estado se debe utilizar únicamente durante el proceso de una reparación en que Apple haya especificado por escrito que se debe retirar la unidad de la ubicación del cliente. No se lo puede utilizar en ningún otro momento.
Cancelado a pedido de Apple	Este ajuste de estado indica que Apple ha cancelado el dispatch. Todas las piezas se deben devolver después del proceso de GPR.
Cancelado a pedido del cliente	Indica que el dispatch fue cancelado por el DDSP debido a que el cliente decidió no aceptar el servicio. Todas las piezas se deben devolver después del proceso de GPR. Si la cancelación estaba fuera de su control, los proveedores recibirán una tarifa de cancelación por el trabajo derivado de la actualización de GSX y del manejo de las piezas. Se deberá informar a los clientes que Apple podrá negarse a cumplir con otra solicitud de dispatch in situ. El proveedor del dispatch debe notificar a directdispatch@apple.com sobre la cancelación y los motivos que hubiera dado el cliente por el rechazo del servicio.
Cancelado: no se pudo ubicar al cliente	Este ajuste de estado indica que el DDSP ha cancelado el dispatch porque el cliente no ha devuelto varias llamadas telefónicas o respondido los mensajes enviados por correo electrónico. Los proveedores deben hacer todo lo posible por comunicarse con el cliente en varias oportunidades durante un periodo de cuatro días laborables. Si el cliente no devuelve las llamadas del proveedor, se debe dejar un mensaje al cliente en el que se le informe acerca de la cancelación del dispatch y en el que se le solicite comunicarse con Apple para conocer sus opciones de servicio. No defina expectativas acerca de la programación de otro dispatch in situ. Cancele el dispatch y notifique a directdispatch@apple.com que se ha cancelado la reparación.
Cerrado: reparación realizada por teléfono	Este ajuste de estado indica que el problema del cliente fue resuelto por teléfono y que no es necesario enviar piezas ni concurrir al lugar.
Cerrado: reparación realizada sin utilización de piezas	Este ajuste de estado indica que se ha resuelto el problema del cliente, pero ha sido necesario enviar piezas de repuesto. No seleccione esta opción si solo se realizó trabajo de mano de obra en las piezas de repuesto requeridas, por ejemplo, reiniciar la placa lógica.
Cerrado: reparación realizada con utilización de piezas	Este ajuste de estado indica que la estrategia de servicio sugerida en el dispatch ha sido exitosa y que no es necesario prestar otro servicio para resolver el problema del cliente. Se utiliza incluso si la estrategia de reparación no incluía en realidad piezas físicas, por ejemplo, número de pieza de ajuste de video. Los proveedores obtendrán el reembolso de cobertura estándar, el reembolso administrativo del dispatch y el reembolso por desplazamiento si corresponde.

Estado de GSX	Descripción
Cerrado: reparaciones rechazadas por el Cliente	Este ajuste de estado se utiliza con muy poca frecuencia. Se utiliza en situaciones en las que se determinó que la reparación no está cubierta por el DDSP y el cliente se ha negado a recibir el servicio completamente. Se deben enviar las piezas mediante el proceso de GPR y el DDSP deberá aclarar que no se han prestado servicios al cliente para resolver el problema. El DDSP cobrará tarifas administrativas y por desplazamiento, pero no recibirá reembolso por mano de obra.
Cerrado: sin resolver; es necesario otro dispatch	Este ajuste de estado indica que se ha intentado una estrategia de servicio de dispatch, pero el problema con el cliente aún persiste. El técnico de DDSP debe comunicarse con Apple desde la ubicación del cliente no bien advierta que la estrategia no ha sido exitosa. Los técnicos telefónicos de Apple conversarán acerca de la nueva estrategia con el técnico de DDSP. Probablemente el intercambio consista en otro dispatch y la realización de otro intento de reparación, pero no siempre. Se les solicitará a los proveedores que realicen otro intento de reparación sin otro dispatch si se ha seguido la estrategia de servicio del dispatch original a menos que el inconveniente hubiera sido causado por problemas bajo el control del proveedor. <i>Nota: el ajuste de este estado no generará un dispatch posterior automáticamente.</i>

1.10 Requisitos de zona

Los proveedores de servicio de Direct Dispatch son responsables de llevar a cabo todas las reparaciones in situ directas asignadas por Apple. La negación a ofrecer los servicios o la falta de acuse de recibo del dispatch constituye el retiro voluntario de la participación en la asignación de reparaciones in situ directas. Las áreas para la entrega del servicio in situ se basan en la siguiente matriz, que describe el radio desde el código postal del proveedor de servicio de Direct Dispatch:

Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4
Hasta 50 millas 80 kilómetros	51 a 100 millas 81 a 160 kilómetros	101 a 150 millas 161 a 240 kilómetros	151 a 200 millas 241 a 320 kilómetros

****Nota:** no todas las zonas se pueden aplicar en todas las regiones del mundo*

La determinación de la zona para los dispatches in situ se basa en mediciones de línea recta desde el centro geográfico del área del código postal del DDSP hasta el centro geográfico del área del código postal del cliente. El millaje de transporte real debe superar las 15 millas (25 km) antes de que se solicite un ajuste para el desplazamiento. Los ajustes de desplazamiento deben realizarse en condiciones que exigen un transbordador o buque, y que agregan más de 30 minutos al tiempo de viaje para llegar a la ubicación del cliente, sin incluir los retrasos ocasionados por las condiciones climáticas.

El proveedor de servicio de Direct Dispatch llevará a cabo el servicio in situ para las solicitudes de dispatch de servicio directo recibidas dentro de la cantidad de días laborables a partir de la notificación de dispatch indicada a continuación. Los días laborables para llevar a cabo el servicio se calculan a partir de la fecha de envío de las piezas menos cualquier fecha en que el dispatch se haya establecido en “pendiente: servicio aplazado por el cliente”.

Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4
2 días laborables	3 días laborables	4 días laborables	La programación de los servicios se deberá acordar mutuamente entre el proveedor de servicio de Direct Dispatch y el cliente.

***Nota:** no todas las zonas se pueden aplicar en todas las regiones del mundo

Si tiene preguntas sobre el programa de dispatch de servicio directo o sobre la determinación de zona de un dispatch, envíe un correo electrónico a directdispatch@apple.com. El ajuste adecuado para la zona se aplicará para el servicio.

1.11 Requisitos de la ubicación

Los proveedores de servicio de Direct Dispatch deben solicitarle permiso a Apple, por correo electrónico a directdispatch@apple.com, para realizar cambios o modificaciones relacionadas con el servicio in situ directo. Es posible que otras ubicaciones no se aprueben para el servicio in situ directo, aunque la ubicación puede aprobarse para reparaciones carry-in. Los siguientes ejemplos de cambios que se deben enviar son:

- Nombre de contacto y/o número de teléfono del escalado técnico
- Nombre de contacto y/o número de teléfono del administrador del dispatch
- Dirección de correo electrónico de dispatch o número de teléfono del estado de reparación
- Agregue una ubicación autorizada para la participación in situ directa (sujeto a aprobación)

1.12 Acuerdos de nivel de servicio del cliente

El dispatch in situ contendrá un nivel de servicio específico que define requisitos personalizados para la entrega de servicios. SLA15ORANGE es el SLA de dispatch in situ estándar, y la zona determina el requisito de nivel de servicio. El personal del DDSP debe conocer estos SLA y su efecto en las expectativas del cliente.

Un proveedor de servicio de Direct Dispatch será notificado por adelantado si existe un SLA superior y será retribuido en consecuencia. Todo DDSP que reciba un dispatch con un grupo de SLA de nivel superior no necesitará adherirse al nivel superior, a menos que esté vigente un acuerdo firmado.

Nombre del grupo de SLA	Acuse de recibo en GSX	Cita programada	Horario de llegada al lugar	Finalización después de la llegada
SLA03GOLD	30 minutos	30 minutos	2 horas	2 horas
SLA06SILVER	30 minutos	30 minutos	4 horas	2 horas
SLA09BRONZE	1 hora	1 hora	8 horas	2 horas
SLA12RED	2 horas	4 horas	12 horas	4 horas
SLA15ORANGE	4 horas	9 horas	18 horas	4 horas

Nombre del grupo de SLA	Acuse de recibo en GSX	Cita programada	Horario de llegada al lugar	Finalización después de la llegada
SLA18YELLOW	4 horas	9 horas	27 horas	4 horas
SLA21GREEN	4 horas	9 horas	36 horas	4 horas
SLA24BLUE	4 horas	9 horas	45 horas	4 horas

1.13 Reembolsos por servicios de Direct Dispatch

1.13.1 Reembolsos por desplazamiento

Se le otorgará al proveedor de servicio de Direct Dispatch una compensación del porcentaje de desplazamiento específico de la zona. La mano de obra será compensada como se describe en el Apéndice I: Compensación:

1.13.2 Varias reparaciones llevadas a cabo en el mismo sitio

La compensación por desplazamiento in situ se paga por ubicación de cliente y día. Esta compensación equipara los gastos de desplazamiento del técnico certificado. Si se realizan varias reparaciones en la misma ubicación y el mismo día, sólo puede reclamarse un reembolso de desplazamiento in situ. En el caso de que se realicen varias reparaciones el mismo día en la misma ubicación, los proveedores de servicio tienen que crear una única reparación in situ indirecta en GSX y reparaciones carry-in para todas las demás reparaciones realizadas el mismo día. Si un técnico se va de la ubicación del cliente sin finalizar la reparación y vuelve un día más tarde para finalizar la reparación, sólo puede reclamarse un reembolso por desplazamiento in situ.

Apple considera la “misma ubicación” el mismo edificio, bloque, campus o complejo asociado con el cliente que recibe el servicio. Cuando un técnico se desplace para realizar varias reparaciones y pueda aparcar en un punto central y caminar una distancia razonable para realizar las reparaciones, dicho punto se considerará “una ubicación”.

1.13.3 No se puede duplicar (CND)

Si el proveedor de servicio de Direct Dispatch puede resolver el problema por teléfono y ha determinado que la unidad es elegible para una reparación cubierta, el dispatch puede llevarse a cabo con el estado “problema arreglado por teléfono”. Si corresponde, las reparaciones realizadas con este estado se reembolsan a un porcentaje estándar.

1.13.4 No se necesitan piezas

Si el DDSP determina que no se necesitan piezas de Apple para el servicio, el DDSP debe devolver todos los módulos mediante el proceso de devolución de piezas en buen estado, y cerrar el dispatch con un estado “no se usaron piezas”. Para las reparaciones realizadas con el estado “no se usaron piezas” se reembolsa el desplazamiento y la mano de obra.

1.13.5 Reembolso por administración de Direct Dispatch

Si corresponde, los DDSP recibirán un reembolso base por la administración del servicio además del desplazamiento y la mano de obra. La administración no se reembolsará para las reparaciones realizadas con el estado “no se necesitan piezas”.

Apéndice H: Facturación y pago

1. Facturas de reparación, pedido de piezas para inventario y complementos

Apple ofrece tres tipos diferentes de facturas: Reparación, Pedido de piezas para inventario y Complementos relacionados con el soporte. Todos los números de factura comienzan con el número "9".

1.1 Facturas de reparaciones

Una factura de reparación puede reflejar un crédito o un débito. Las facturas de crédito y débito se equilibran entre sí mediante Cobros de Apple.

1.2 Facturas de pedido de piezas para inventario

Las facturas de pedidos de piezas para inventario siempre reflejan un débito y se emiten cuando se envían las piezas. Si se envían varias piezas por separado, cada una genera su propia factura.

1.3 Facturas de complementos relacionados con el soporte

Las facturas de complementos relacionados con el soporte siempre reflejan un débito y se emiten cuando se envían las piezas.

1.4 Otros elementos

Tarifa por renovación de inventario

Las tarifas por renovación de inventario se cobran por inventario de servicio KBB, GPR o DOA, que se devuelven después de la fecha de devolución requerida. Las tarifas por renovación de inventario se calculan al sustraer el precio de inventario del precio de intercambio y, luego, se divide ese resultado por dos. Consulte el [Apéndice D: Administración y transacciones de piezas](#) para obtener más información.

CND mail-in (únicamente en EE. UU. y Japón)

A los proveedores de servicio se les cobra una tarifa por mano de obra en el caso de una reparación mail-in con un estado "no se puede duplicar" (si corresponde).

2. Notas de créditos y débitos

Otros créditos y débitos aplicados a su cuenta se anuncian con Notas de créditos y débitos que se envían por correo electrónico separadas de las facturas regulares (si corresponde). Las notas de créditos y débitos sólo se aplican a la cuenta para corregir errores anteriores de facturación. Las notas de créditos y débitos deberán administrarse como facturas habituales.

El crédito o débito resultante se publica en la cuenta como un elemento de línea abierta. Los créditos deben recogerse inmediatamente y los débitos pagarse o aplicarles créditos, dentro de los plazos especificados en la factura. Las solicitudes reembolsadas y las que tengan créditos aplicados a determinados débitos deberán comunicarse al representante de Cuentas por cobrar asignado a la cuenta.

3. Criterios de precios de intercambio

Para poder conservar los precios de intercambio, las piezas de inventario de servicio y los módulos deben devolverse a Apple oportunamente.

Los inventarios de servicio cuyas fechas de devolución exceden la fecha de devolución requerida de envío de pieza en buen estado se facturan con el precio de inventario, no con el precio de intercambio. Para obtener más detalles sobre la compensación por mano de obra y las devoluciones que se envían con retraso, consulte [Apéndice D: Administración y transacciones de piezas](#).

4. Consultas de facturación: resolución de problemas

El equipo de administración de transferencias de proveedores de servicio manejan los problemas de facturación mediante la función de consulta de facturación en GSX. Puede crear una Consulta de facturación en GSX 24 horas al día y siete días a la semana cuando se trate de facturas de servicio.

Todas las consultas sobre facturación deben enviarse antes de 30 días desde la fecha de vencimiento de la factura para que se tenga en cuenta para su revisión. Las consultas de facturación emitidas una vez finalizado el plazo no se tendrán en cuenta. Apple se reserva el derecho de corregir imprecisiones de facturación en un plazo de hasta un (1) año.

5. Consultas no relacionadas con la facturación

Los siguientes problemas no pueden resolverse a través de la función de consulta de facturación de GSX:

- Realizar, aceptar, rechazar o cancelar pedidos
- Realizar consultas respecto de pedidos rechazados
- Consultar sobre problemas que producen declaraciones de facturación
- Consultar sobre información de puntuación de excelencia del servicio de AppleCare y de reembolso por mano de obra del proveedor de servicio
- Consultar disponibilidad de piezas
- Realizar seguimientos de envíos
- Inscribirse a AppleCare Protection Plan
- Realizar otros procedimientos administrativos

Si tiene alguna pregunta sobre estos temas, consulte el Apéndice K: Recursos de soporte para proveedores de servicio.

Apéndice I: Compensación

1. Compensación base: Niveles de mano de obra

La compensación base que se abona a los proveedores de servicio por reparaciones cubiertas se determina según la complejidad de la reparación. Cada elemento de inventario de servicio o producto de Apple se asigna a un nivel de mano de obra, y a cada nivel de mano de obra se le asigna a un porcentaje competitivo en cada región. Si es aplicable en la región, la puntuación de excelencia del servicio mensual del proveedor de servicio se aplica a los niveles de mano de obra de compensación base para determinar la cantidad pagada por reparación para el siguiente año fiscal.

Apple se reserva el derecho de cambiar la compensación base que se abona a los proveedores de servicio en cualquier momento y sin aviso. La compensación base se comunicará por separado.

Nota: los proveedores de servicio y distribuidores en América Latina, y los distribuidores de valor agregado en EMEA deben consultar sus acuerdos con Apple para obtener detalles sobre los arreglos de pago.

2. Criterios de compensación por mano de obra

El pago de la compensación por mano de obra está sujeto a los siguientes criterios:

- Solo se aplica a las reparaciones cubiertas
- Los proveedores de servicio deben marcar las reparaciones como finalizadas en GSX en un plazo de 30 días desde la fecha de creación. Las reparaciones marcadas como finalizadas por Apple no cumplen los requisitos para la compensación
- **En los Estados Unidos únicamente:** todas las reparaciones deben marcarse como finalizadas dentro de los 20 días
- Los inventarios de servicio defectuosos deben devolverse al depósito de piezas de repuesto de Apple correspondiente con la documentación correcta
- La compensación por mano de obra se paga a los proveedores de servicio por reparación, no por pieza enviada (incluidos varios envíos debidos a piezas DOA)
 - Nota:** las reclamaciones de servicio repetido se consideran sesiones de reparación independientes.
- La compensación por mano de obra sólo se paga para módulos y piezas de reemplazo. Si no está seguro de un tipo de pieza, consulte en GSX el nivel de mano de obra asignado a la pieza
- Si corresponde, el código de diagnóstico y los números de serie de KBB/KGB deben introducirse correctamente en los campos de datos adecuados de la reparación. Si no introducen los códigos de diagnóstico o los números de serie de los módulos puede ocasionarse la retención de reembolsos por mano de obra sobre las reparaciones afectadas

2.1 Reembolso por desplazamiento para reparación in situ

La compensación por desplazamiento in situ, si corresponde, se paga por ubicación y día. Varias reparaciones en el mismo sitio y día sólo darán lugar a un reembolso por desplazamiento a la ubicación. Apple se reserva el derecho a realizar cargos en cuentas de débito que tengan varios reembolsos por desplazamiento in situ que se hayan realizado el mismo día y en un mismo lugar.

3. Compensación por mano de obra: Créditos y débitos

Nota: los créditos y débitos por mano de obra se aplican a las siguientes regiones: Estados Unidos, Canadá, Australia, Nueva Zelanda

Para cada factura, los créditos por reembolso se aplican de acuerdo con los niveles de mano de obra vigentes en ese momento y el multiplicador de compensación. En caso de que la factura incluya piezas para servicios no cubiertos al igual que para servicios cubiertos, los créditos primero se aplican a los debitos asociados a las piezas no cubiertas. Por ejemplo, si el cliente desea actualizar la RAM mientras lleva a cabo una reparación cubierta de la placa lógica principal, el crédito por la reparación se aplicará al débito para la actualización de la RAM. Si los créditos de reembolsos superan el total de debitos, el crédito resultante se publica en su cuenta. Los débitos se deben abonar o se deben aplicarles créditos dentro de los términos especificados en la factura. Se deben comunicar las solicitudes de reembolso y otras solicitudes a un representante de Cobros de Apple para que se apliquen créditos a ciertos debitos.

Consultas

Apple revisa las consultas sobre compensaciones por mano de obra hasta 60 días a partir de la fecha de facturación.

4. Compensación por mano de obra: Pedido de compra de Facturación

Nota: *los pedidos de compra mensuales de Facturación se aplican a todas las ubicaciones, excepto en Estados Unidos, Canadá, Australia, Nueva Zelanda y América Latina. Los proveedores de servicio y distribuidores en América Latina, y los distribuidores de valor agregado en EMEA deben consultar sus acuerdos con Apple para obtener detalles sobre los arreglos de pago.*

Apple reembolsa a los proveedores de servicio la mano de obra de forma mensual por correo electrónico, en un documento denominado pedido de compra de Facturación. Este documento se envía por correo electrónico al contacto administrativo o financiero designado para cada ubicación del proveedor de servicio el último jueves de cada periodo fiscal (consulte la Knowledge Base para obtener el calendario fiscal de Apple).

El pedido de compra enumera todas las reparaciones válidas y finalizadas que fueron llevadas a cabo durante el periodo fiscal. Las fechas de este periodo se indican en la parte superior del correo electrónico de Facturación junto con otros detalles acerca de dónde enviar la factura para realizar el pago. La lista de registros incluye el número de reparación, el número de pedido de compra del proveedor de servicio, el número de confirmación/dispatch, el número de serie del producto, la fecha de reparación, el tipo de reparación, el nivel de mano de obra y la puntuación de excelencia del servicio aplicado, si lo hubiera. El monto total pagado por Apple para cada reparación aparece al final de cada registro.

Se muestra el total de reembolsos base, se agrega el multiplicador de puntuación de SE y se muestra el valor total del PO al final del correo electrónico.

Los proveedores de servicio deben enviar una factura que coincida exactamente con el valor total que aparece al final del correo electrónico dentro de los 45 días de recibido el pedido de compra. En la factura se debe incluir el número de pedido de compra de Apple y debe aparecer el número VAT internacional de ventas de Apple junto con la moneda utilizada. El total de la factura debe coincidir exactamente con el del pedido de compra.

Consultas

Las consultas sobre el correo electrónico de Facturación y los temas de compensación asociados deben enviarse a través de la Ayuda de GSX dentro de los cinco días de recibido.

Apéndice J: Medición del rendimiento

1. Excelencia del servicio

Excelencia del servicio de AppleCare (ACSE) es un programa de incentivos de compensación que mide el rendimiento del centro de servicios de acuerdo con cuatro criterios de medición: reparación al primer intento, partes por reparación, plazo de entrega de placa diagnosticada como defectuosa y tiempo de entrega de la reparación. El programa permite que los proveedores de servicio aumenten el reembolso por mano de obra que recibirán por llevar a cabo reparaciones cubiertas al prestar un servicio de calidad de acuerdo con las políticas y los estándares de Apple.

1.1 Multiplicador de excelencia del servicio

El multiplicador de excelencia del servicio es una bonificación aplicada a los reembolsos por mano de obra base que se paga por las reparaciones cualificadas llevadas a cabo en el punto del servicio.

Una vez al mes, su puntuación total de excelencia del servicio se multiplica por el monto de la bonificación disponible a fin de determinar la Bonificación Ganada para su punto de servicio. El monto de la bonificación disponible a continuación es ejemplificador. La bonificación disponible real para su punto de servicio se revela en la información sobre los multiplicadores y los objetivos de excelencia del servicio de AppleCare publicada en GSX.

Las puntuaciones que obtuvo en el mes actual afectan la compensación del mes siguiente. En el siguiente ejemplo, la puntuación perfecta del proveedor en el periodo uno se multiplica por la bonificación disponible para producir la Bonificación Ganada. Agregamos 100% a la bonificación ganada y multiplicamos este valor por los montos de reembolso por mano de obra base para las reparaciones cualificadas en el mes fiscal subsiguiente en este punto de servicio.

Ejemplo:

Mes	Puntuación total por excelencia del servicio	Bonificación alcanzable	Bonificación obtenida	Multiplicador de excelencia del servicio	Valores de referencia\$	Multiplicado \$
Periodo 1	100%	65%				
Periodo 2			65%	165%	\$20	\$33

1.2 Cuatro métricas de rendimiento

El programa de excelencia del servicio de AppleCare utiliza cuatro métricas para medir el rendimiento de un punto de servicio. Se calculan los porcentajes de la métrica de rendimiento y los puntos obtenidos en cada categoría. Cada métrica de rendimiento contribuye con un 25% a la valoración total de la excelencia del servicio.

Piezas por reparación:

representa el número de piezas utilizadas en el mes fiscal que cumplan los requisitos por reparación permitida.

Tiempo de entrega de la reparación:

representa el número medio de días laborables transcurridos desde la "Fecha/hora de recepción de la unidad" y la "Fecha/hora que se marcó como finalizada".

Reparación al primer intento:

representa el porcentaje de reparaciones que cumplen los requisitos realizadas que NO vuelven a entrar en reparación en los 30 días siguientes después de que se marcara como finalizada en GSX.

Plazo de entrega de placa diagnosticada como defectuosa:

representa el número medio de días laborables completos transcurridos entre el envío de la pieza en buen estado hasta la recepción de la pieza defectuosa.

Al final de cada semana, Apple obtiene los totales de las cuatro porcentajes para cada punto de servicio y los muestra en el panel de informes de excelencia de servicio de GSX. Todas las semanas, se actualizan los informes de forma acumulativa hasta el final del mes fiscal, momento en que Apple calcula las tarifas finales para el mes entero. Los porcentajes finales se comparan con una variedad de objetivos de excelencia del servicio a fin de determinar los puntos ganados en cada categoría de métrica hacia el puntaje total de excelencia del servicio para el mes.

1.2.1 Métrica de piezas por reparación (PPR)

Una de las mejores maneras de evaluar la efectividad de nuestros diagnósticos y servicios de reparación es considerar la cantidad de piezas que pedimos y usamos por reparación. Las investigaciones de Apple han demostrado que la gran mayoría de las reparaciones cubiertas pueden realizarse con una sola pieza. Sin embargo, esto requiere que el técnico de servicio diagnostique y solucione el problema en profundidad y, siempre que sea posible, aísle la falla a un sólo componente.

La métrica PPR representa la cantidad de piezas pedidas y usadas por reparación en su punto de servicio durante el mes fiscal. Este valor se expresa como un porcentaje. Para determinar el porcentaje de PPR de su punto de servicio, Apple calcula el total durante el mes fiscal de todas las piezas que cumplían los requisitos utilizadas en reparaciones permitidas y lo divide por el número de reparaciones permitidas.

Nota: los objetivos de PPR de Apple tienen en cuenta la necesidad de una reparación ocasional de varias piezas. Asimismo, las piezas enviadas para sustituir piezas de servicio DOA NO se incluyen en el cálculo del porcentaje de PPR de su punto de servicio.

En el ejemplo que aparece a continuación, el punto de servicio ha utilizado 11 piezas que cumplen los requisitos en 10 reparaciones permitidas y $11 \text{ piezas} / 10 \text{ reparaciones} = 1,1 \text{ PPR}$

Reparaciones calificadas	Piezas calificadas usadas	Cálculo de porcentaje de PPR
A	1	11 piezas/10 reparaciones= Porcentaje de 1,1 piezas por reparación
B	1	
C	1	
D	1	
E	1	
F	1	
G	1	
H	1	
I	1	
J	2	
10 reparaciones calificadas	11 piezas usadas	

1.2.2 Métrica de plazo de finalización de la reparación

Las encuestas de satisfacción del cliente de AppleCare muestran que la métrica de tiempo de entrega de la reparación es un buen indicador de la satisfacción general.

Dicha métrica de plazo de finalización de la reparación (REPTAT) representa la duración media, medida en días y horas laborables, de las reparaciones que cumplen los requisitos realizadas en su punto de servicio durante el mes fiscal. La duración del plazo de finalización de la reparación está determinada por cada reparación que cumple los requisitos en el mes fiscal, sumando el número de días laborables entre la fecha y hora de llegada de la unidad y la fecha y hora en la que se marcó como finalizada en GSX. Así pues, es importante que siempre introduzca la fecha correcta de llegada de la unidad en GSX y que, una vez verificada la reparación, la marque siempre como finalizada.

Nota: la duración del plazo de finalización de la reparación se mide en días y horas laborables con respecto al calendario de fábrica de Apple. Cada día laborable equivale a 9 horas de trabajo. Los fines de semana, las vacaciones reconocidas por Apple y los retrasos provocados por la disponibilidad de piezas no se incluyen en la medición de la métrica de tiempo de entrega de la reparación. Apple siempre redondea la fecha de inicio del envío de la pieza al siguiente día laborable completo. Por ello, si la pieza se pide el lunes y se envía el mismo día, la hora de inicio de la duración de REPTAT se redondeará a las 08:00 a. m. del siguiente día laborable.

El porcentaje de plazo de finalización de la reparación de su punto de servicio se determina sumando la duración de las reparaciones que cumplen los requisitos realizados durante el mes fiscal y dividiendo por el número total de reparaciones que cumplen los requisitos realizadas.

En el ejemplo que aparece a continuación, el punto de servicio ha realizado seis reparaciones que cumplan los requisitos. Cada reparación tiene su propia duración. Cuando sumamos la duración de las seis reparaciones tenemos una duración total de 22 días. 22 días dividido por seis reparaciones que cumplan los requisitos dan un porcentaje de REPTAT de 3,66 días.

Reparaciones cualificadas	Duración	Cálculo de porcentaje
A	5	22 días/6 reparaciones cualificadas = Porcentaje REPTAT de 3,66
B	4	
C	3	
D	4	
E	3	
F	3	
6 reparaciones en total	22	

1.2.3 Métrica de reparación al primer intento (FTF)

Las reparaciones repetidas son uno de los principales factores de la insatisfacción del cliente en las empresas de servicio. Los clientes confían en nosotros para que diagnostiquemos de forma precisa la causa de la falla y verifiquemos exhaustivamente la reparación antes de devolver la unidad en servicio.

Medimos nuestra efectividad con respecto a la métrica de reparaciones correctas en el primer intento. La métrica de reparaciones correctas en el primer intento es un valor que representa

el porcentaje de reparaciones realizadas en su punto de servicio que no vuelven para una reparación repetida. Cada número de serie de reparación que cumple los requisitos se supervisa durante un periodo de 20 días desde que la reparación se marca como finalizada. Los números de serie que NO se devuelven por una reparación repetida dentro de los 30 días se consideran números de serie ÚNICOS. Los números de serie ÚNICOS divididos por el número total de reparaciones realizadas da como resultado el porcentaje de FTF.

Nota: las reparaciones repetidas debido a piezas de servicio de Apple que fallen en garantía no se incluyen en el cálculo de su valoración de reparaciones correctas en el primer intento. Esto se considera un servicio repetido, tal como se detalla en el [Apéndice F: Cobertura de reparación y elegibilidad](#).

Para calcular el porcentaje de reparaciones al primer intento, Apple cuenta las reparaciones que cumplen los requisitos FTF marcadas como finalizadas en el mes fiscal anterior. Se supervisan los números de serie asociados con dichas reparaciones para determinar si alguno de ellos ha vuelto para una reparación repetida en un plazo de 30 días desde la fecha en la que se marcó como finalizada. Por ejemplo, una reparación única finalizada en febrero se contará en los datos de ACSE de marzo independientemente de si la repetición fue en febrero o en marzo.

En el ejemplo siguiente, durante un mes, el punto de servicio ha realizado cinco reparaciones que cumplieran los requisitos. Al final del mes dos, se evalúa cada número de serie reparado durante el mes uno para determinar si alguno de ellos ha vuelto para una reparación repetida en un plazo de 30 días desde la fecha en la que se marcó como finalizada. En este caso, una reparación ha vuelto para una reparación repetida, por lo que el cálculo del porcentaje de FTF para el mes dos es:

Reparaciones cualificadas en el mes 1	Exclusivas/repetidas en el mes 2	Cálculo de porcentaje del mes 2
WEBJ45678	Exclusiva	5 reparaciones cualificadas MENOS 1 reparación repetida IGUAL A 4 reparaciones exclusivas y 4 reparaciones exclusivas DIVIDIDO POR 5 reparaciones cualificadas IGUAL A 80% de porcentaje de reparación al primer intento
W345BEHJ	Exclusiva	
WE657KBH	Repetida	
WK456BHJ	Exclusiva	
KW945BJH	Exclusiva	
5 reparaciones cualificadas realizadas en el mes 1	4 números de serie exclusivos al final del mes 2	Porcentaje de FTF del mes 2

1.2.4 Métrica de plazo de entrega de placa diagnosticada como defectuosa (KBBTAT)

Apple debe mantener la disponibilidad de piezas de repuesto para una gran variedad de productos. Acudimos a proveedores de servicio que nos ayuden a cumplir este desafío agilizando la devolución de tarjetas defectuosas. Las piezas de repuesto devueltas representan una parte importante de nuestra estrategia de cumplimiento de piezas. Apple repara dicha tarjetas para reabastecer las existencias de piezas de repuesto. Las piezas de repuesto

restauradas reducen el costo asociado al cumplimiento global de piezas y nos ayudan a garantizar la disponibilidad de piezas cuando se necesiten.

La métrica de plazo de entrega de placa diagnosticada como defectuosa (KBBTAT) representa la duración promedio, medida en días laborables completos, transcurridos desde que el depósito de Apple envía la pieza en buen estado hasta la recepción de la pieza defectuosa en dicho depósito. La duración del KBBTAT se determina para cada pedido que cumpla los requisitos, sumando el número de días laborables completos transcurridos desde el envío de la pieza en buen estado hasta el día de la recepción de la pieza defectuosa menos las vacaciones o los fines de semana*.

Nota: la duración del KBBTAT se mide en días laborables locales con respecto al calendario de fábrica de Apple. Apple siempre redondea los días parciales al siguiente día laborable completo. Los fines de semana y las vacaciones reconocidas por Apple no se incluyen en el cálculo de la duración de KBBTAT.

El porcentaje de KBBTAT se determina sumando el número total de días entre el envío de la pieza en buen estado y la devolución de la pieza defectuosa para todos los pedidos con piezas para devolver y dividiéndolo por el número total de pedidos con piezas para devolver.

En el siguiente ejemplo, el punto de servicio ha devuelto cinco piezas que cumplen los requisitos, cada una de ellas con una duración de 5 días. Por lo tanto, la duración total para todas las piezas devueltas es de 25 días, y 25 días dividido por cinco piezas devueltas da un porcentaje de KBBTAT de cinco días.

Pedidos cualificados	Duración	Cálculo
A	5 días	Duración total IGUAL A 25 días y 25 días DIVIDIDO POR 5 pedidos cualificados IGUAL A un porcentaje de KBBTAT de 5 días
B	5 días	
C	5 días	
D	5 días	
E	5 días	
Total de pedidos cualificados = 5	Duración total = 25 días	Porcentaje de KBBTAT = 5 días

1.3 Determinación de la elegibilidad para la puntuación ACSE

Antes de calcular los porcentajes de la métrica de rendimiento de un punto de servicio, Apple determina las piezas, productos y reparaciones que cumplen los requisitos para la valoración de acuerdo con el programa de excelencia del servicio. Para cada métrica, Apple tiene en cuenta muchos factores de cumplimiento de requisitos diferentes:

- Tipo de reparación
- Tipo de cobertura de tipo de producto o pieza
- Códigos de devolución KBB

1.3.1 Tipo de reparación

AppleCare utiliza el tipo de reparación para realizar el seguimiento de las reparaciones a través de los diferentes canales de entrega de servicio. Se determina el cumplimiento de los requisitos de excelencia del servicio por tipo de reparación para cada métrica de rendimiento, tal como se indica en la tabla siguiente:

Tipo de reparación	Métricas de rendimiento			
	PPR	FTF	KBBTAT	REPTAT
Carry-in	Cumple los requisitos	Cumple los requisitos	Cumple los requisitos	Cumple los requisitos
In situ indirecto	Cumple los requisitos	Cumple los requisitos	Cumple los requisitos	Cumple los requisitos
In situ directo	Cumple los requisitos (cuando se solicitaron las piezas)	Cumple los requisitos (cuando se solicitaron las piezas)	Cumple los requisitos (cuando se solicitaron las piezas)	Cumple los requisitos (cuando se solicitaron las piezas)
Mail-In (Servicio por correo)				

1.3.2 Elegibilidad por producto o tipo de pieza

En ocasiones, AppleCare puede excluir determinados productos o piezas del cálculo de los porcentajes de las métricas de rendimiento. Dichas exclusiones se aplican a todos los puntos de servicio de la región. AppleCare informará a los proveedores de servicio, a través de Artículos de noticias de servicio y del Centro de mensajes de GSX, si excluye una pieza o producto de la valoración de excelencia del servicio.

1.3.3 Elegibilidad por tipo de cobertura

Apple utiliza diferentes tipos de cobertura para realizar el seguimiento del cumplimiento de requisitos para servicios cubiertos. El tipo de cobertura se indica en GSX para cada pieza. Se determina el cumplimiento de los requisitos de ACSE por tipo de cobertura para cada métrica de rendimiento, tal como se indica en la tabla siguiente:

Tipo de cobertura	Métricas de rendimiento			
	FTF	PPR	KBBTAT	REPTAT
Garantía limitada de Apple	Cumple los requisitos	Cumple los requisitos	Cumple los requisitos	Cumple los requisitos
Contrato personalizado	Cumple los requisitos	Cumple los requisitos	Cumple los requisitos	Cumple los requisitos
Contrato de piezas de AppleCare	Cumple los requisitos	Cumple los requisitos	Cumple los requisitos	Cumple los requisitos
AppleCare Protection Plan	Cumple los requisitos	Cumple los requisitos	Cumple los requisitos	Cumple los requisitos
Contrato de Powertrain	Cumple los requisitos	Cumple los requisitos	Cumple los requisitos	Cumple los requisitos
Contrato de TriCare	Cumple los requisitos	Cumple los requisitos	Cumple los requisitos	Cumple los requisitos
Cobertura ampliada	Cumple los requisitos	Cumple los requisitos	Cumple los requisitos	Cumple los requisitos
Código CS			Cumple los requisitos	
Cobertura DOA	Cumple los requisitos		Cumple los requisitos	Cumple los requisitos
Reparaciones internas	Cumple los requisitos		Cumple los requisitos	
Falta en el 1.º uso	Cumple los requisitos		Cumple los requisitos	
Fuera de la garantía	Cumple los requisitos			Cumple los requisitos
Programa de calidad			Cumple los requisitos	Cumple los requisitos
Servicio repetido			Cumple los requisitos	
Envío perdido	Cumple los requisitos		Cumple los requisitos	

Nota: no todos los tipos de cobertura se pueden aplicar en todas las regiones del mundo.

1.3.4 Elegibilidad por código de devolución de KBB

Apple utiliza varios códigos de devolución de KBB para realizar el seguimiento de piezas que los proveedores de servicio devuelvan al almacén de Apple. El código de devolución de KBB se puede ver en GSX para cada pieza. Se determina el cumplimiento de los requisitos de ACSE por código de devolución de KBB para las métricas de rendimiento KBBTAT y PPR, tal como se indica en la tabla siguiente.

Código de devolución de KBB	Métricas de rendimiento	
	PPR	KBBTAT
En blanco	Cumple los requisitos	Cumple los requisitos
Placa diagnosticada como defectuosa (KBB)	Cumple los requisitos	Cumple los requisitos
Devolución de piezas en buen estado (GPR)	Cumple los requisitos	Cumple los requisitos
Diagnósticos (DIAG)	Cumple los requisitos	Cumple los requisitos
Anulación de requisito de devolución (RROV)	Cumple los requisitos	Cumple los requisitos
Piezas defectuosas en origen (DOA)	Cumple los requisitos	Cumple los requisitos
Mal uso por parte del cliente (ABU)		
Convertir a inventario (CTS)		

1.4 Objetivos de rendimiento y puntuación por excelencia del servicio

Cada métrica de rendimiento contribuye hasta un 25% del puntaje mensual de excelencia del servicio para un punto de servicio. Al final de cada semana, Apple obtiene los totales de los porcentajes de las métricas de rendimiento para cada punto de servicio y los muestra en el panel de informes de excelencia de servicio de GSX. Todas las semanas, se actualizan los informes de forma acumulativa hasta el final del mes fiscal, momento en que Apple calcula los porcentajes de las métricas de rendimiento finales para el mes entero. Estos porcentajes finales se comparan con una variedad de objetivos de rendimiento a fin de determinar los puntos obtenidos por categoría de métrica. Estos puntos obtenidos en cada categoría se agregan para producir el puntaje total de excelencia del servicio.

1.4.1 Objetivos de rendimiento

Cinco niveles de logro por métrica

El programa ACSE cuenta con cinco niveles de logro por métrica: cinco puntos, diez puntos, quince puntos, veinte puntos y veinticinco puntos. Los objetivos para cada nivel de logro se cotejan con el rendimiento histórico de todos los puntos de servicio en la región correspondiente y representan reparaciones de varias piezas ocasionales, reparaciones repetidas al igual que tiempo de entrega promedio en el área geográfica del punto de servicio.

Los objetivos para cada punto de servicio se describen en el área de excelencia del servicio en GSX.

2. Otros programas de medición del rendimiento

Es posible que AppleCare desee presentar más herramientas de medición del rendimiento. Estas pueden ser voluntarias u obligatorias. Esté atento a las comunicaciones de AppleCare.

Apéndice K: Recursos de soporte para proveedores de servicio

Apple proporciona una gran variedad de recursos de soporte para que los utilicen los proveedores de servicio que pueden ser adecuados dependiendo de la naturaleza y urgencia del problema.

1. Recursos de soporte en línea

Se espera que los proveedores de servicio usen todas estas facilidades para asegurarse de que se encuentra al día de las últimas noticias sobre servicios y soporte de AppleCare.

Es imprescindible que aproveche estos recursos antes de transferir un problema a Apple para obtener asistencia.

1.1 Service News

Las noticias de Service News se actualizan diariamente. Los artículos más recientes sobre su región aparecen en el Centro de mensajes de GSX en el enlace Service News al que se accede a través de la portada de GSX. Asimismo, todos los usuarios de GSX reciben semanalmente un compendio de correos electrónicos que contienen todos los artículos más recientes de Service News.

Es muy importante que todos los usuarios de GSX lean y permanezcan actualizados con las noticias de Service News sobre temas candentes, información técnica nueva, avisos de satisfacción del clientes y cambios en los procedimientos de servicio.

1.2 Fuente de documentación (Service Source) de AppleCare y Knowledge Base

La fuente de documentación (Service Source) es donde se encuentra la información técnica de Apple que incluye guías técnicas y de diagnóstico de todos los productos, acceso directo a artículos de solución de problemas, programas de extensión de reparación, herramientas para descargar como, por ejemplo, diagnóstico de baterías y adaptadores, enlaces de entrenamiento y muchos otros recursos útiles.

La Knowledge Base contiene un archivo completo en el que pueden realizarse búsquedas de artículos técnicos y sobre procedimientos para el funcionamiento diario de una empresa de proveedor de servicio.

Puede acceder a ambos recursos desde la barra de herramientas de la parte superior de la página de inicio de GSX.

1.3 Guía del usuario de GSX y recursos de formación

Los proveedores de servicio pueden utilizar la guía de usuario, la guía de inicio rápido y los materiales de entrenamiento, todo ello de GSX, que se ofrecen a través de la Fuente de documentación (Service Source), para asegurarse de que el personal sepa totalmente cómo utilizar el sistema y administrar reparaciones, cuestiones financieras y mantenerse al día de la información de AppleCare.

1.4 Autoayuda de GSX

La autoayuda de GSX, disponible a través del formulario de ayuda de GSX, permite que los proveedores de servicio revisen sus preguntas y encuentren las respuestas que necesitan en una serie de pantallas del tipo preguntas y respuestas de solución de problemas, sin tener que esperar a que un agente responda una consulta.

1.5 Manual de proveedores de servicio

Este manual y los apéndices asociados cubren la totalidad de las políticas y los procedimientos de Apple relacionados con la provisión de servicio que los proveedores de servicio están obligados por contrato a seguir.

2. Soporte relacionado con reparaciones

Si no puede encontrar la solución a su consulta utilizando los recursos anteriores, dispone de varias formas para ponerse en contacto con Apple para obtener soporte para solucionar el problema. El tipo de soporte disponible varía en función de la naturaleza del problema y de la fase de la reparación.

2.1 Escenarios de soporte técnico

El soporte técnico se proporciona para ayudar a que el taller finalice las reparaciones de forma rápida y precisa. A continuación, se muestran ejemplos del tipo de consultas que se espera que los proveedores de servicio puedan enviar:

2.1.1 Antes de una reparación

- Solución de una falla no habitual
- Comprobación de los temas candentes relativos a la unidad o a la seguridad
- Dudas sobre qué pieza pedir

2.1.2 Durante una reparación

- Incapacidad para identificar la falla
- La reparación intentada o repetida ha fallado
- Problema sospechoso del programa de extensión de reparación que necesita confirmación
- Piezas necesarias que no se pueden pedir por no estar disponibles

2.2 Recursos de soporte técnico

Los técnicos certificados que trabajen para un AASP pueden acceder al Soporte Técnico para Proveedores de Servicio (TSPS). Hay dos modos principales de contactar con un agente de TSPS:

2.2.1 Chat TSPS

Puede acceder al chat de TSPS a través de la página principal de la Fuente de documentación (Service Source), a través del enlace "Chat con un agente". Sólo los técnicos certificados de Apple con un ID técnico válido pueden iniciar un chat de TSPS.

Apple trata de responder a todas las solicitudes de chat de TSPS en un plazo de 1 minuto desde su envío. Si espera que la conversación sea duradera o muy detallada, puede considerar enviar un formulario web por correo electrónico.

2.2.1a Requisitos para el chat de TSPS y disponibilidad

El servicio de chat de TSPS sólo funciona en los idiomas seleccionados y admite los siguientes navegadores web:

- Safari v1.1 o posterior para Mac OS X
- Microsoft Internet Explorer para Windows v6.0 o posterior
- Firefox v1.5 o posterior para Mac OS X y Windows

Puede chatear en vivo en idioma inglés con un agente del soporte técnico del proveedor de servicio las 24 horas de día, 6 días de la semana (de lunes a sábado). La disponibilidad de otros idiomas puede variar, consulte Service Source para obtener detalles.

2.2.1b ID de caso de chat de TSPS y transcripciones

Los proveedores de servicio pueden guardar las transcripciones del chat de TSPS para consultarlas posteriormente. Asimismo, Apple también guarda una copia de todos los chats.

Si se necesita un chat de seguimiento sobre una consulta anterior, los técnicos deberán proporcionar al agente el ID de caso original para poder continuar el caso.

2.2.2 Correo electrónico a TSPS

Sólo los técnicos certificados de Apple con un ID técnico válido pueden iniciar una solicitud de soporte por correo electrónico. La opción de correo electrónico se ofrece para transferencias técnicas más detalladas que normalmente no se resolverían en 30 minutos. Puede enviar un correo electrónico a un agente de TSPS durante los 7 días de la semana, a través del enlace que aparece en la página principal de la Fuente de documentación (Service Source). Sin embargo, Apple contestará a los correos electrónicos durante el horario laboral habitual de lunes a viernes.

Apple trata de responder a todas las solicitudes de soporte por correo electrónico en un plazo de 2 días laborables.

2.2.2a Plantillas de correo electrónico

Las plantillas de correo electrónico deben rellenarse completamente para recibir una respuesta puntual. Sea lo más claro posible en la presentación. Recibirá una copia de su presentación de correo electrónico con un número de seguimiento.

2.3 Escenarios de soporte no técnico

El soporte para proveedores de servicio (SPS) ofrece asistencia no técnica y administrativa para ayudar a los AASP con el funcionamiento diario de su empresa de servicio, administrando consultas que no sean técnicas (consulte el punto 2.1 descrito anteriormente). Entre los ejemplos del tipo de consultas que administra el SPS se incluyen:

2.3.1 Antes de una reparación

- Consulta de validación de cobertura de la unidad que se va a reparar
- Consultas sobre precios de piezas
- Problemas con el uso de GSX

2.3.2 Durante una reparación

- Pedido de piezas y estado de envío
- Mala identificación o envío de piezas
- Configuración o estado de un envío de facilitación Mail-In
- Falla repetida de la reparación de la unidad que da lugar a una insatisfacción del cliente
- Registro de contrato de APP, comprobación de fecha o transferencia de un contrato de APP existente

2.3.3 Después de una reparación

- KBB o GPR devuelta con retraso
- Devoluciones incorrectas o pérdida del documento con la KBB o GPR
- Valoración de excelencia del servicio
- Problemas de reembolso por mano de obra
- Consultas de facturación y facturas causantes de problemas

2.4 Recursos de soporte no técnico

Cualquier usuario de GSX registrado puede acceder al soporte del proveedor de servicio (SPS). Hay tres formas de ponerse en contacto con el equipo de SPS.

2.4.1 Formulario de ayuda de GSX

Puede acceder al formulario de ayuda de GSX desde la página principal de GSX, en la sección de administración de la cuenta. Asegúrese de seleccionar la categoría adecuada del problema y de indicar la información relevante, incluido el número de reparación y de caso (si corresponde) para garantizar una respuesta rápida. El tiempo de espera previsto para una consulta de formulario de ayuda de GSX es de 24 horas.

2.4.2 Chat de SPS

Utilice el chat de SPS si tiene una pregunta corta pero urgente sobre un problema no técnico. El chat de SPS es un servicio en directo al que puede acceder desde la pantalla del formulario de ayuda de GSX.

2.4.3 Consulta de facturación

Utilice una consulta de facturación si quiere buscar una factura correspondiente a una reparación. Puede acceder al formulario Consulta facturación a través de la pantalla individual de Reparación de GSX o desde la lista de resumen de facturas. Al enviar una consulta de facturación, se avisa a los proveedores de servicio que se aseguren de que tienen toda la información de soporte correspondiente necesaria para evitar retrasos innecesarios en la respuesta.

3. Soporte no relacionado con reparaciones

En ocasiones los proveedores de servicio requieren soporte en áreas que no estén relacionadas directamente con un caso de reparación. En cada caso, asegúrese de proporcionar tanta información relevante sobre la consulta como pueda para garantizar una respuesta rápida.

3.1 Servicios web de GSX

Los problemas con servicios web de GSX se tratarán a través del formulario de ayuda de GSX, mediante el uso de una categoría de problema relevante.

3.2 Certificaciones

Los proveedores de servicio que tengan consultas sobre certificaciones técnicas deberán dirigirse a:

- Japón: apple_certifications_japan@group.apple.com
- Todas las regiones: certifications@apple.com

3.3 Soporte in situ directo

Los proveedores de servicio de Direct Dispatch (DDSP) solo pueden enviar consultas en relación con las reparaciones in situ directas a directdispatch@apple.com.

3.4 Cobros

Los datos de contacto de sus cobros aparecen en la parte superior derecha de su declaración en línea, que puede obtener a través de GSX.

3.5 Satisfacción del cliente

Los proveedores de servicio pueden ponerse en contacto con el chat de SPS para transferir problemas de satisfacción de los clientes relacionados con el propietario de la unidad que se está reparando.

3.6 Administración de la cuenta

Los proveedores de servicio que desean debatir sus relaciones comerciales con Apple, incluso la adición o eliminación de puntos de servicio, deben dirigir sus preguntas al soporte del proveedor de servicio a través del formulario de ayuda de GSX.

3.7 GSX no disponible

Si no puede acceder a GSX y no está seguro de cuál es la razón, contacte a svc.authorize@apple.com.

4. Matriz de recursos de soporte y objetivos de tiempo de respuesta

A continuación, encontrará una guía de recursos de contacto y tiempos de respuesta previstos para solicitudes de soporte relacionadas con reparaciones.

Información de contacto y objetivos de tiempo de respuesta		
Tipo de soporte	Con quién ponerse en contacto	Objetivo de tiempo de respuesta
Técnico	Chat de TSPS	En tiempo real
	Correo electrónico a TSPS	2 días laborables
No técnico	Formulario de ayuda de GSX	1 día laborable
	Chat de SPS	En tiempo real
	Formulario de consulta de facturación	2 días laborables
Soporte no relacionado con reparaciones	Con quién ponerse en contacto	Objetivo de tiempo de respuesta
Servicios web de GSX	Formulario de ayuda de GSX	1 día laborable
Certificaciones	certifications@apple.com	2 días laborables
Direct Dispatch	directdispatch@apple.com	1 día laborable
Cobros	Datos de contacto a través de declaraciones en línea	2 días laborables
Satisfacción del cliente	Chat de SPS	En tiempo real
Administración de cuentas	Estados Unidos/Canadá: Formulario de ayuda de GSX	1 día laborable
	Japón/Europa, Medio Oriente y África/India/Asia Pacífico/Australia/Nueva Zelanda: Gerente de cuentas de AppleCare	2 días laborables
	América Latina: alacservice@apple.com	2 días laborables
GSX no disponible	svc.authorize@apple.com	1 día laborable

4.1 Transferencia después de una falta de respuesta

Los proveedores de servicio que envían un formulario de ayuda de GSX o contactan al chat de SPS, pero no reciben una respuesta satisfactoria dentro del marco de tiempo necesario, deben enviar un correo electrónico a las siguientes direcciones detallando el problema, incluido el número de referencia otorgado en la última correspondencia:

- América del Norte: spsmanager_amr@apple.com
- América Latina: spsmanager_alac@apple.com
- EMEA e India: spsmanager_emea@apple.com
- Japón y Asia Pacífico: spsmanager_apac@apple.com
- Australia y Nueva Zelanda: spsmanager_apac@apple.com

Apéndice L: Complemento relacionado con el soporte (SRF)

1. Complemento relacionado con el soporte: manuales, medios y piezas de Hágalo usted mismo (piezas que puede instalar el cliente)

Complemento relacionado con el soporte (SRF) permite a los clientes sustituir elementos perdidos o dañados unidos a productos actuales de hardware y software de Apple y algunos productos anteriores. Entre estos elementos se incluyen:

- Medios (CD, DVD)
- Manuales y guías de usuario

Un producto actual se define como un producto de la Lista de precios de productos terminados de Apple o un producto que se eliminó de la lista de precios hace menos de 18 meses.

Los productos se consideran “anteriores” cuando se han retirado de la lista de precios de Apple hace 18 meses o más. No todos los productos anteriores están disponibles a través de SRF. Si un producto no está disponible, SRF tratará de sustituirlo por una versión más reciente, siempre y cuando la versión sea compatible con el hardware y el software del sistema actuales del cliente.

1.1 Realización de pedidos

Los manuales y medios de los productos de hardware están disponibles en GSX como un pedido de complemento. Los reemplazos de productos de software no están disponibles en GSX. Los clientes que quieran reemplazar un producto de software deberán consultar a Apple.

Se necesita un número de pedido de compra para todos los pedidos de complementos de GSX. Se hará todo lo posible para sustituir el elemento o elementos por el mismo producto. Sin embargo, si la versión que utiliza el cliente no está disponible, puede reemplazarse por una versión más reciente o por un sustituto similar del producto.

Nota: SRF no reemplaza elementos de hardware incluidas, aunque sin limitarse a ello, memorias y tarjetas internas.

1.2 Medios no cubiertos

Entre los medios que no cubre el programa SRF se incluyen, aunque imitarse a ellos:

- Algunos productos de software de otros fabricantes
- Algunos manuales de otros fabricantes

1.3 CD de recuperación de Apple

Si el cliente no puede proporcionar los CD de restauración o instalación del software que acompañaban a la unidad, puede conseguir reemplazos a través de GSX como elementos de complementos relacionados con el soporte.

Recuerde a los clientes que conviene conservar los CD de restauración e instalación del software por si alguna vez tienen que volver a instalar el software ellos mismos en sus computadoras.

Apéndice M: Venta de productos de servicio de AppleCare

AppleCare Protection Plan (APP): Introducción

AppleCare Protection Plan (APP) extiende los 90 días de soporte gratuito de los productos Apple y la cobertura de reparaciones de un año a tres años de soporte de primer nivel a partir de la fecha de compra del hardware. La duración de la cobertura es de dos años para el iPod APP y Apple TV APP. Este plan incluye soporte técnico telefónico para hardware, Mac OS X y aplicaciones para consumidores de Apple, como iLife e iWork, además de cobertura de servicio mundial para los productos aplicables, con piezas originales de Apple.

Nota: el servicio mundial no está disponible con APP para iPhone o iPad.

1. Generalidades del programa

Está disponible un plan de protección (AppleCare Protection Plan) para cada producto de Apple. El APP se vende a clientes en el punto de venta del hardware o a través del departamento de servicio durante una reparación.

Los proveedores de servicio autorizados deben ofrecer el APP a los clientes con computadoras que no tienen APP y que puedan participar del APP mientras el hardware se encuentre todavía dentro del año de garantía limitada estándar.

2. Descripción de las características

Las características y los beneficios de AppleCare Protection Plan pueden encontrarse en: apple.com/applecare

3. Solicitud de cartera de productos APP

Con GSX, los proveedores de servicio pueden adquirir rápida y fácilmente el AppleCare Protection Plan y otros productos de AppleCare, y registrarse de forma automática a ellos para sus clientes.

Nota: es posible que las ventas de APP a través de GSX no estén disponibles en algunas específicas.

4. Kit de bienvenida

Después de que se procesa un pedido de APP, Apple envía al cliente un certificado del AppleCare Protection Plan y un kit de bienvenida con la confirmación del registro al APP. Los clientes reciben el certificado y el kit de bienvenida dentro de las dos o cuatro semanas después de que el pedido se envió a Apple.

5. Alcance de la cobertura y obligaciones del proveedor de servicio

AppleCare Protection Plan se vende en muchas regiones del mundo y permite que los clientes accedan al servicio mundial y a la cobertura de soporte para los productos aplicables. Los clientes que compran un AppleCare Protection Plan pueden llamar al soporte técnico telefónico y, si es necesario, recibir servicio de reparación. Los clientes de AppleCare Protection Plan pueden solicitar servicio de cualquier proveedor de servicio autorizado de Apple.

Los términos y condiciones de AppleCare Protection Plan pueden encontrarse en:

<http://www.apple.com/legal/applecare/>