

GUIA DE APERTURA Y SEGUIMIENTO DE TICKETS DE AVERÍA PARA LA REPARACIÓN DE EQUIPOS EN SERVICIO TÉCNICO



SI YA ESTÁ REGISTRADO Y DESEA ABRIR UN CASO MÁS.

Acceda a

“<https://office.qdglobal.com/web/login?redirect=/clm?>” e introduzca el correo electrónico con el cual está registrado y su contraseña:

Correo electrónico

Correo electrónico

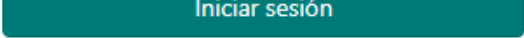
Contraseña

Contraseña

Iniciar sesión

[¿No tiene una cuenta?](#)

[Restablecer contraseña](#)

Haga clic en . En caso de que no recuerde la contraseña, puede recuperarla haciendo clic en “[Restablecer contraseña](#)” y siguiendo los pasos indicados en dicha sección.

SI NO ESTÁ REGISTRADO U ABRE UN CASO DE REPARACIÓN POR PRIMERA VEZ:

Acceda a

“<https://office.qdglobal.com/web/signup?redirect=%2Fclm%3F>” y rellene los campos solicitados.

Tenga especial cuidado en el NIF, ya que debe de introducirlo como se indica en el ejemplo:

NIF

ESA23423412

En el caso de ser particular, debe introducirlo de la siguiente manera:

NIF

ES12345678A

Una vez accedamos al portal con nuestra cuenta, deberemos de completar los datos que se solicitan en el formulario:

Producto	Selecionar producto
Fecha de compra	dd/mm/aaaa
Método de envío	
Dirección de envío	[John Doe] Villegas 58 28001 Madrid España
Factura	
Imágenes del producto	<input type="button" value="Elegir archivos"/> Ningún archivo seleccionado
Referencia cliente	
Descripción	

Explicaremos línea a línea los datos que se deben introducir. Consulte el apartado sobre el cual pueda tener dudas.

PRODUCTO

En este apartado podremos buscar nuestro producto por modelo. Si no lo encontramos o tenemos dudas, podemos buscar mediante el EAN13, que es el código de barras que va en la caja del producto:



En caso de que no disponga de la etiqueta o caja del producto, puede encontrarlo en la ficha de producto, en nuestra página web, en la sección “Detalles de producto”:

Descripción	Detalles del producto	Opiniones
Certificados	CE / FCC / RoHS	
Modelo - Potencia	500W	
Autonomía	35 Km	
Batería	48V 13Ah	
Velocidad	30-35 Km/h	
Pulgadas Ruedas	10"	
Frenos	Freno de disco Delantero / Trasero	
Ruedas Neumáticas	Si	
Colores	Blanco	
Material	Aleación especial de aluminio	
Peso	17 Kg	
Carga Máxima	120-130 Kg	
Suspensiones	No	
Pendiente Máxima	20°	
Extras	LED Delantero / Trasera - Cargador - Kit Herramientas	
Dimensiones	112x24x114 cm	
Garantía	2 Años	

Referencia SKURBAN3.0

EAN13	8436567333350
-------	---------------



Referencia SKURBAN3.0

EAN13

8436567333350

Como último recurso, si no lo localiza, puede solicitárnoslo a warranty@qdgglobal.com. Indíquenos el modelo y se lo facilitaremos.

FECHA DE COMPRA

Introduzca la fecha de compra, es muy importante que esta coincida, con la que se indica en factura, ya que es la que nos indicará si es un proceso DOA (Sustitución) o RMA (Reparación). En caso de que sea reparación fuera de garantía, no es necesario.

MÉTODO DE ENVÍO

Aquí puedes seleccionar el tipo de recogida y envío que se desea. Detallamos cada uno:

Envío por mis medios: Nuestro coste de recogida y de envío para aquellos equipos que estén fuera de garantía, es de 25 € IVA incluido. Si por el motivo que fuera, prefiere acercarlo a nuestra central o enviarlo con otra agencia que no sea la nuestra, deberá seleccionar esta opción. En caso de seleccionar esta opción, deben realizar el envío a:

*QD GLOBAL INTERNATIONAL S.L.
C/AGRILLEN 13
POL. IND. "EL ALTET"
46870 ONTINYENT (VALENCIA)*

Solicitar la recogida a bulto: La opción más sencilla, nosotros retiramos, reparamos y enviamos. En caso de que no entrase en garantía, deberá correr con los gastos de recogida y envío, 25 € IVA incluido.

Solicitar la recogida por pallet: Servicio pensado para profesionales que tienen varias incidencias pendientes de reparación. Recordamos que, aun así, **deben de abrirse un CLM por equipo y avisar por correo.**

IMPORTANTE: El equipo deberá ir identificado con el CLM en cualquier caso.

DIRECCIÓN DE ENVÍO

Por defecto estará la que se introdujo en el registro. Si desea que la recogida y el envío una vez reparado se haga en otra dirección distinta, haga clic en la flecha desplegable (▾) y posteriormente haga clic en “Nueva dirección”. Aparecerán unos campos para que introduzca los datos correspondientes a esa nueva dirección:

Dirección de envío

Nueva dirección ▾
Nombre
John Doe
Calle
Villegas 58
C.P.
28000
Ciudad
Madrid
Estado
Madrid
País
España

FACTURA

En caso de que quiera reparar en garantía, es imprescindible adjuntar la factura, por lo que deberá seleccionar en el desplegable “Si tengo la factura” y posteriormente hacer clic en para seleccionar mediante su explorador la factura.

En caso de que no disponga de esta, deberá seleccionar “No tengo factura”. En este caso, tenga en cuenta lo que le avisará en el cuadro informativo que aparecerá:

Al no tener la factura, acepto los costes derivados de las reparaciones fuera de garantía (costes de transporte, diagnóstico, mano de obra y repuestos) que pudieran surgir

IMPORTANTE: Tenga en cuenta que aquellos equipos que no dispongan de factura se tratarán como reparaciones fuera de garantía, por lo que el coste mínimo de envío, recogida y diagnóstico son 25 € IVA incluido, coste que deberá asumir el cliente.

IMÁGENES DEL PRODUCTO


Deberá adjuntar mínimo una imagen del equipo completo. Por favor, facilite tantas imágenes como pueda.

REFERENCIA CLIENTE

Este campo es opcional y sobre todo para profesionales. Es para asociar el CLM que se genere a algún identificativo interno de reparación.

DESCRIPCIÓN

Describa brevemente la avería o el problema que está experimentando con su equipo para un mejor diagnóstico por parte de nuestro servicio técnico.

Una vez rellenados todos los datos, solo resta hacer clic en el botón . Una vez hecho nos saldrá un aviso similar al siguiente:

Tu CLM (CLM3470) ha sido procesada correctamente



Gracias
Te informaremos sobre el estado de tu CLM

Anote el número generado, con el podrá consultarnos su estado vía telefónica o mail. También podrá consultar su estado mediante la sección “*Reclamaciones*” del siguiente enlace:

<https://office.qdglobal.com/web/login?redirect=http%3A%2F%2Foffice.qdglobal.com%2Fmy%2Fhome>