

Prime Support para Sistemas de Display – Comunicación de Producto

17 de Enero del 2001

Sumario

Siguiendo los análisis de mercado, se ha decidido que es necesario consolidar aún más la asistencia estándar que ofrecemos a nuestros clientes, sustituyendo el actual paquete Prime Support VPL Mobile por un modelo de soporte genérico que incorpore todos los proyectores de la Línea Compacta y Portátil.

Las siguientes páginas proporcionan las preguntas que puedan surgir con sus respuestas acerca de los nuevos modelos de asistencia y detalles de los productos actuales que serán discontinuados.

Por favor, utilice este documento como referencia y en caso necesario, traslade a sus clientes la información acerca de los cambios.

¿Qué está incluido?

1. Nuevo Prime Support de 2 años.
2. Ampliaciones adquiribles.
3. Discontinuidad de Producto
4. Futuros desarrollos adicionales.

1. Nuevo Prime Support de 2 años – Proyectores y Plasma

P. ¿El nuevo Paquete Prime Support de 2 años sustituye a la Garantía?

R. No, la política de garantía de Sony no ha cambiado; esto se proporciona a los clientes de forma añadida a su actual título de garantía.

P. ¿Cuándo comenzará el nuevo Prime Support?

R. Los nuevos paquetes de asistencia se incluirán con los productos que se expidan desde nuestro almacén central de Tilburg, a partir del 1º de Febrero del 2002.

P. ¿Qué Modelos estarán cubiertos por este nuevo Prime Support?

R. Proyectores

Todos los Proyectores Ultra portátiles, Portátiles y Sobremesa estarán cubiertos a partir del 1º de Febrero. Actualmente son los siguientes: VPL- CX4, CS4, CX11, PX10, PS10, PX15 y PX31. Los modelos nuevos que sean añadidos como sustitutos de éstos quedarán incluidos de forma automática.

Plasma

Las pantallas de Plasma de 32" (de próxima aparición) y 42" también contarán con un paquete Prime Support de 2 años. Estamos a la espera de recibir detalles respecto de la pantalla de 50", pero confiamos que sea incluida en breve. Más adelante se efectuará una comunicación aparte concerniente a estos nuevos modelos.

P. ¿Qué Modelos no estarán cubiertos?

R. Esta asistencia no cubrirá los proyectores de Instalación, Entretenimiento Doméstico y Home Cinema.
El modelo de asistencia HS1 permanecerá sin cambios, es decir con 2 años de garantía a través de los servicios posventa de consumo.

P. ¿Será lanzado en todos los países?

R. No, el nuevo modelo de paquete Prime Support será expedido con todos los productos cualificados que hayan sido vendidos en la UE, Noruega y Suiza. Las ventas realizadas en CEMA continuarán excluidas por el momento.

P. En la actualidad el PrimeSupport Mobile es un producto SAP y es expedido como Venta BOM (“Bill of Materials”, paquete de productos facturados de forma conjunta); ¿ocurrirá lo mismo con el nuevo Prime Support?

R. No, el nuevo primeSupport no será un producto SAP. Será añadido en Tilburg a todos los productos como parte de la personalización a cada país de forma automática. Es decir los proyectores lo incluirán como parte de la configuración básica.

P. ¿El Prime Support aparecerá en la factura del cliente?

R. No, al no ser ya una Venta BOM, el PrimeSupport no aparecerá en la factura de los clientes.

P. ¿Qué ocurrirá con el precio del producto?

R. Los productos que estén cubiertos en la actualidad por el Prime Support Mobile no se verán afectados.
El precio de cesión se reducirá en aquellos paquetes que incluían un PrimeSupport Desktop de 1 año, pero aumentará el precio de los proyectores de Sobremesa que no lo incluían. Adicionalmente, el precio para el Plasma también se verá ligeramente incrementado. Las tarifas completas serán emitidas en breve.

P. ¿Qué ofrece el nuevo paquete Prime Support?

R. Existen dos versiones que son específicas para los Proyectores o el Plasma.

Proyectores

El nuevo modelo es un servicio de reparación puerta a puerta durante 2 años, que incluye:

- Helpdesk multi-língüe para el manejo e instalación
- Recogida de la unidad defectuosa en el domicilio del cliente.
- Reparación de la unidad- en un tiempo previsto aproximado de unas 2 semanas (10 días laborables)
- Entrega de la unidad reparada al cliente.
- Sujeto a disponibilidad, préstamo de una unidad al cliente en caso de que no se pudiera cumplir con el plazo de 2 semanas, debido a piezas de recambio, etc...

Plasma

Este no incluye la recogida ni la entrega y el tiempo aproximado de reparación no está garantizado.

Se trata en realidad de un servicio de Ampliación de Garantía.

P. ¿Existe algún caso que no esté incluido en la reparación?

R. Sí, hay algunas excepciones que no están cubiertas en la reparación:

- Daños por accidente o utilización incorrecta.
- Partes consumibles, p. Ej. bombillas, cables, etc..
- Daños a la pantalla de Plasma causados por recalentamiento interno
- Desinstalación o reinstalación de cualquier producto en el domicilio del cliente.

P. ¿Qué ocurre si mi cliente desea un Prime Support con préstamo de una unidad?

R. Proyectores

No existe ningún problema. Se lanzará un paquete ampliado que aumenta el nivel de cobertura a 3 años e incluye el préstamo de una unidad mientras dure la reparación, en el transcurso de los 3 años. Los detalles acerca de los modelos ampliados se incluyen más adelante, en este documento.

Plasma

Actualmente ofrecemos un PrimeSupport de 3 años que incluye reparación en casa del cliente y en caso de esto no ser posible en 48 h, equipo de sustitución.

P. Actualmente tiene paquetes del antiguo Prime Support en stock; ¿Qué debería hacer con ellos?

R. No se aceptarán devoluciones del antiguo stock de Prime Support, así que recomendamos que los Distribuidores realicen las ventas en el mismo orden de recepción del producto.

P. ¿Qué aspecto tendrá el nuevo Prime Support?

R. Inicialmente, el nuevo Prime Support será muy parecido al actual paquete Mobile Prime Support e irá sujeto, de igual forma, en el exterior de las cajas del producto. Estamos trabajando en un nuevo diseño que esperamos comience a ser expedido a principios del próximo Año Fiscal de Sony (Abril'02).

P. ¿Si el nuevo Prime Support lleva el mismo embalaje que el antiguo, como sabrá mi distribuidor la diferencia?

R. La etiqueta del Código de Barras en el exterior del embalaje mostrará un nombre distinto.

2. Ampliaciones Adquiribles

Somos conscientes de que algunos clientes valoran la tranquilidad ofrecida no solo por el préstamo de una unidad sino por períodos de cobertura más amplios. Dirigido a ellos se ha acordado que además de los paquetes de 2 años, que serán incluidos con los productos tal como se ha detallado anteriormente, se ofrecerán Ampliaciones Adquiribles para los Proyectores. Los detalles de éstas son los siguientes:

P. ¿Qué Modelos estarán cubiertos por las Ampliaciones Prime Support?

R. Todos los Proyectores que se expidan con un contrato de servicio serán aptos para una ampliación.

P. ¿Cuáles son las características de las Ampliaciones Adquiribles para los Proyectores?

R. Las características incluyen

- 1 año adicional de todos los servicios comprendidos en el paquete.
- Préstamo de una unidad en el transcurso de la reparación durante todo el período de 3 años.

P. ¿Cuál es el precio de una Ampliación?

R. El precio de una ampliación estará entre el precio del actual Desktop de 3 años y del Mobile Prime Support. Esto se comunicará oportunamente.

P. ¿Cómo debo solicitar una Ampliación?

R. Las ampliaciones serán productos de stock, por lo tanto deberán solicitarse de la forma habitual. El stock será expedido desde el almacén.

P. ¿Cuál es el código SAP para una ampliación?

R. Los códigos SAP y los precios se anunciarán por separado.

P. ¿Cuándo se puede adquirir una ampliación?

R. Las ampliaciones se pueden adquirir hasta 30 días después de la fecha de compra del Proyector; transcurrido este tiempo Sony podría solicitar una inspección de la unidad antes de autorizar la asistencia.

P. ¿Cómo deberá mi cliente registrar que ha adquirido una ampliación?

R. El libro de Ampliación proporcionará todos los detalles. La tarjeta de registro para la ampliación sustituirá a la que está incluida en el contrato de servicio pero esto se explicará en el paquete.

El registro se podrá realizar también a través de Web, Fax o Correo.

3. Productos Discontinuados

Como parte de los cambios es necesario discontinuar un cierto número de productos. A continuación se detallan los códigos de producto, sustituciones y fechas en que tendrán efecto:

Modelo	Sustitución	Fecha de efecto
PS.VPLDESK.1XX.1	Sustituido por Projector Bundle	1º Febrero 2002
PS.VPLMOBILE.1XX.1	Sustituido por Projector Bundle	1º Febrero 2002
PS.VPLDESK.123.1	PS.LCD.123.1	1º Febrero 2002
PS.VPLMOBILE.123.1	PS.LCD.123.1	1º Febrero 2002