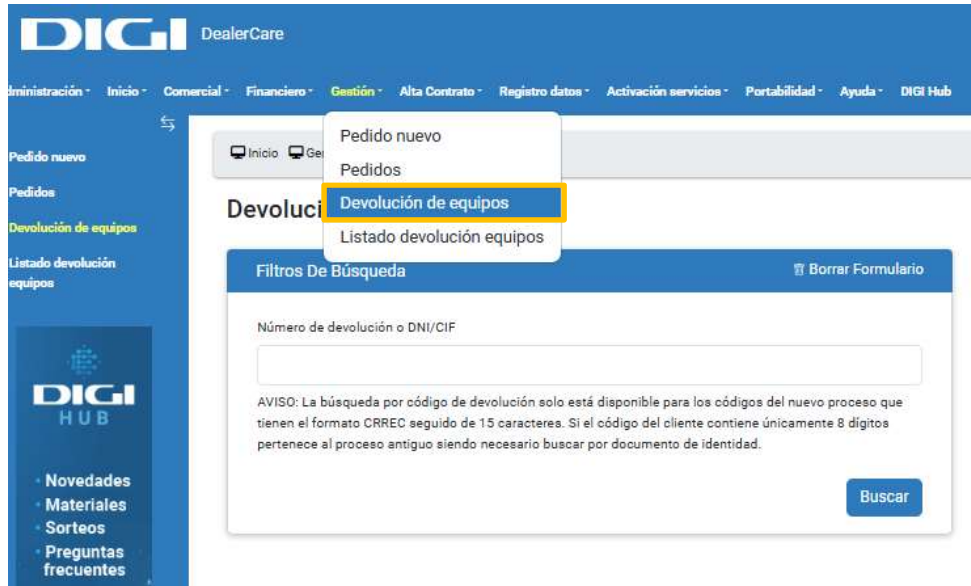


GUÍA DEL NUEVO FORMULARIO DE DEVOLUCIÓN DE EQUIPOS

Con el nuevo formulario de devolución de equipos te resultará más fácil y rápida esta gestión.

Misma ubicación - Gestión/Devolución de equipos

Para acceder al formulario de devolución de equipos sitúa el cursor sobre **Gestión** en el menú principal, en la parte superior de Dealer Care. A continuación, entra en **Devolución de equipos** para acceder al apartado.



Un nuevo formulario más sencillo

Para rellenarlo correctamente sigue estos pasos:

1. Al entrar en **Devolución de equipos** encontrarás una pantalla para que introduzcas el **código de la devolución** o, en su defecto, el **documento de identidad** del cliente. Una vez hecho, pulsa en **Buscar**.

Devoluciones de equipos

The screenshot shows the 'Devoluciones de equipos' search form. It has a title 'Filtros De Búsqueda' and a 'Borrar Formulario' button. The form has a text input field for 'Código de devolución o documento de identidad' with the value 'CRREC20241106A7S8D9F'. Below the input field, there is a warning message: 'AVISO: La búsqueda por código de devolución solo está disponible para los códigos del nuevo proceso que tienen el formato CRREC seguido de 15 caracteres. Si el código del cliente contiene únicamente 8 dígitos pertenece al proceso antiguo siendo necesario buscar por documento de identidad.' The 'Buscar' button is highlighted with a yellow border.

2. Accederás al nuevo formulario. Los datos en gris del cliente se **autocompletarán**. Además, aparecerán **todos los equipos de fibra y DIGI TV asociados al código de devolución**.

HACER DEVOLUCIÓN
Volver atrás

Documento de identidad *

Nombre completo *

Email *

Número de Teléfono *

Código/Número de devolución *

Dispositivos del titular *

	Devices	S/N	Power cable	Box
<input type="checkbox"/>	CPE ZTE H3600P	ZTEEH93Q2Q10328	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	ONT ZTE ZXHN F601	ZTEGD351A6EE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

En caso de introducir en el **Paso 1** el documento de identidad, **aparecerán todos los equipos asociados al cliente**, siendo necesario introducir el código correcto para que aparezcan sólo los equipos que tiene que **devolver y poder** tramitar la devolución. En caso de que el cliente no disponga del código, será posible reenviarle el email de instrucciones con el código de devolución en el botón **“Reenviar email instrucciones** (solo disponible para códigos de devolución asociados al nuevo proceso con formato CRREC seguido de 15 caracteres).

HACER DEVOLUCIÓN
Volver atrás

Documento de identidad *

Nombre completo *

Email *

Número de Teléfono *

Código/Número de devolución *

Dispositivos del titular * [El equipo no aparece en el listado](#)

	Devices	S/N	Power cable	Box
<input type="checkbox"/>	CPE Zyxel EX3301-T0	S230Y28053061	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	ONT ONT Comtrend GRG-4284 L2 GPON 1x1GE	434D54444275A557	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Funcionalidad solo disponible para códigos asociados al nuevo proceso con formato CRREC seguido de 15 caracteres *

Cada dispositivo viene con su número de serie para poder diferenciarlo. Al seleccionar cada uno de ellos, deberás marcar si el cliente lo entrega con cable de alimentación y con caja.

Dispositivos del titular [El equipo no aparece en el listado](#)

Dispositivos	S/N	Power cable	Box
<input checked="" type="checkbox"/> CPE Zyxel EX3301-T0	S230Y28053061	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> ONT ONT Comtrend GRG-4284 L2 GPON 1x1GE	434D54444275A557	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Tras completar la selección de los dispositivos que va a devolver el cliente, verificando previamente el número de serie del dispositivo y si lo entrega con cable de alimentación y caja, haz clic sobre [Tramitar devolución](#) para finalizar el proceso.

Dispositivos del titular [El equipo no aparece en el listado](#)

Dispositivos	S/N	Power cable	Box
<input checked="" type="checkbox"/> CPE Zyxel EX3301-T0	S230Y28053061	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> ONT ONT Comtrend GRG-4284 L2 GPON 1x1GE	434D54444275A557	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

[Tramitar devolución](#)

Si al introducir el código de la devolución o el documento de identidad no aparecen los equipos del cliente, deberás entrar en [El equipo no aparece en el listado](#), rellenar los campos requeridos y enviar los datos. Automáticamente se mostrará el dispositivo añadido en el listado de dispositivos del titular y podrás tramitar la devolución.

Añadir dispositivo

Descripción *

Número de serie *

[\(?\) Dónde localizar el número de serie](#)

[Enviar datos](#)

Petición automática de recogida

Al rellenar el formulario, la petición de recogida del equipo queda registrada automáticamente y se mostrará en la esquina superior derecha una notificación de **“Los cambios se han guardado correctamente”**. En los siguientes días un mensajero se acercará a tu punto de venta a recoger los equipos, recuerda preparar un bulto por cada recogida.

The screenshot shows the DIGI DealerCare navigation bar with a green notification box in the top right corner stating "Los cambios se han guardado correctamente". The breadcrumb trail below the navigation bar reads: Inicio > Gestión > Listado devolución equipos.

Además, seleccionando en el menú lateral de la izquierda la página [Listado devolución equipos](#), puedes verificar que se ha registrado correctamente la devolución. En esta página dispondrás a su vez del histórico de devoluciones.

The screenshot shows the DIGI DealerCare interface. The main content area is titled 'Listado De Devolución De Equipos'. Below the title, there is a search bar and a 'Mostrar' dropdown menu set to '10' elementos. The table below shows the following data:

ID Petición	Fecha de devolución	Nombre del cliente	Número de devolución	Dispositivos
230412	20/11/2024 10:30:16	Test Devolución De Equipos 1 Devolución De Equipos 1	DIGI.RET.00000000002	ZTEG0351A6EE
230386	20/11/2024 10:12:58	Test Devolución De Equipos 1 Devolución De Equipos 1	DIGI.RET.00000000002	ZTEEH93Q2010328

¿Tienes alguna duda?

Ante cualquier duda, puedes contactar con tu Gestor Comercial o con Soporte Comercial.