Guía de inicio rápido

SISTEMA DE PROCESO DE RECLAMACIONES (CPS)
VERIFICACIÓN/REGISTRO DE GARANTÍA
Y CREACIÓN DE RECLAMACIÓN

MANITOWOC ICE, 2110 SOUTH 26TH STREET, MANITOWOC, WI 54220
+1-920-682-0161
800-545-5720
WWW.MANITOWOCICE.COM

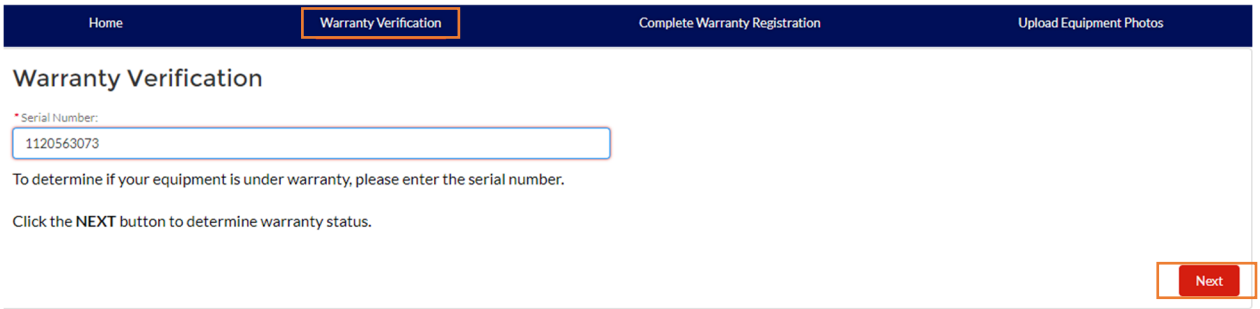
©2022 Manitowoc Ice, excepto donde se indique explícitamente lo contrario. Todos los derechos reservados.

Número de documento: MII_Q_9002_es (eu) Mod. 04 08/25

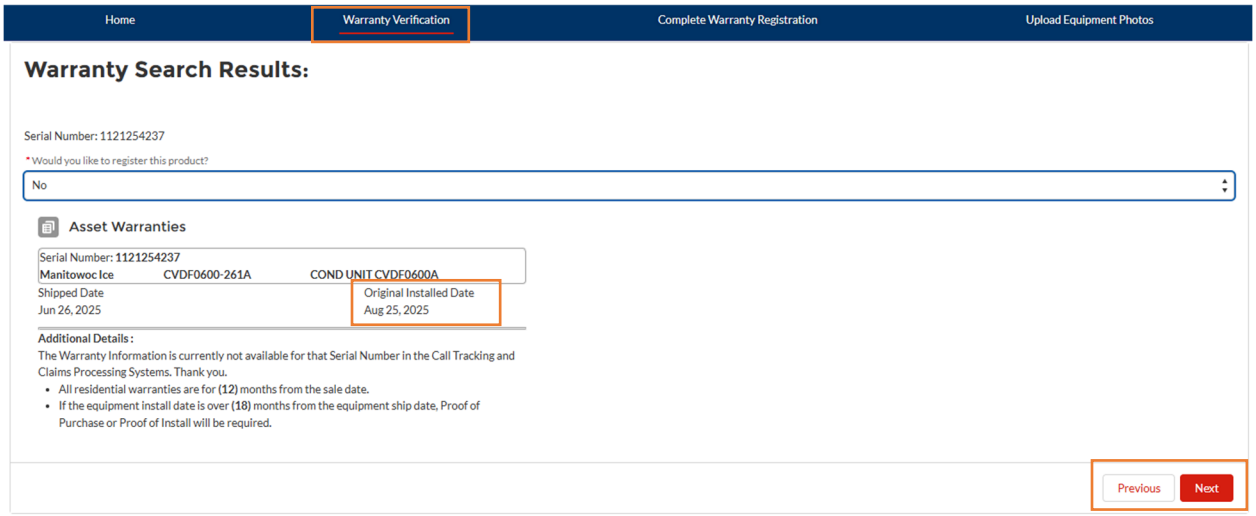
VERIFICACIÓN DE LA GARANTÍA
(fecha de instalación del equipo)

Enlace para la verificación de la garantía: https://manitowocice.my.site.com/claims/s/warranty-verification

Ingrese el número de serie para obtener la fecha de instalación, haga clic en **“Next”** (Siguiente) para continuar.



Como se ve abajo, se mostrará la información del número de serie.



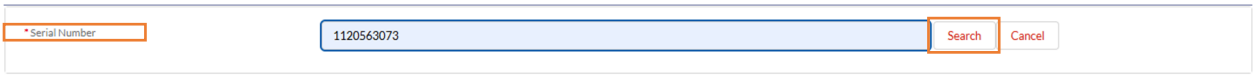
REGISTRO DE GARANTÍA

Enlace para el registro de garantía: https://manitowocice.my.site.com/claims/s/warranty-registration

Haga clic en la pestaña **Complete Warranty Registration** (Completar registro de garantía).



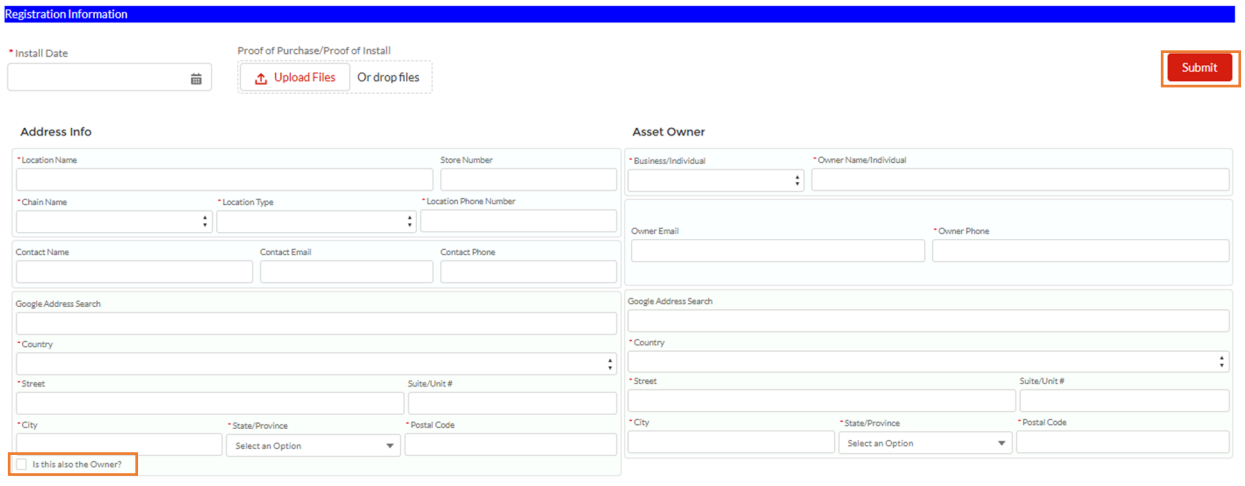
Ingrese el número de serie y haga clic en **Next** (Siguiente) a la derecha de la pantalla. *Si la serie no es válida, navegue hasta el sitio **Warranty Verification** (Verificación de la garantía).



En la sección **Registration Information** (Información de registro), complete todos los campos si conoce la información. Los campos con asterisco **[*]** son obligatorios.
Nota: Si no conoce la fecha de instalación, use la fecha de envío. Si la información de Address Info (Info. de dirección) y de Asset Owner (Propietario del activo) es la misma, seleccione la casilla **Is this also the Owner?** (¿Es este también el propietario?)

Si el campo **Chain Name** (Nombre de cadena) no es una cuenta de cadena, seleccione **"None"** (Ninguna) en la lista desplegable.

Haga clic en **Submit** (Enviar) a la derecha de la pantalla.



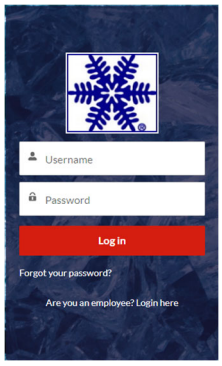
INICIO DE SESIÓN

Para iniciar sesión en el Sistema de Procesamiento de Reclamaciones (CPS), copie y pegue el siguiente enlace en el navegador Google Chrome o Microsoft Edge browser.

https://manitowocice.my.site.com/claims/s/

Haga clic en **"Login"** (Iniciar sesión) en la esquina superior derecha e ingrese su nombre de usuario y contraseña para acceder al CPS.

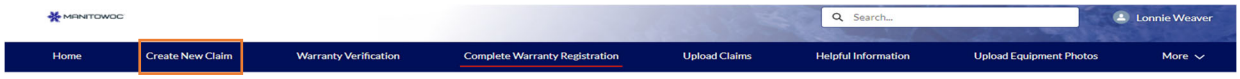




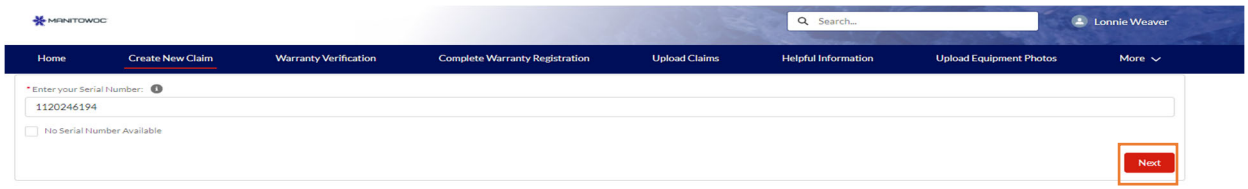
CREACIÓN DE RECLAMACIÓN

Para crear una reclamación, haga clic en **Create New Claim** (Crear nueva reclamación) en el encabezado.

Nota: Se permite un número de serie por reclamación.

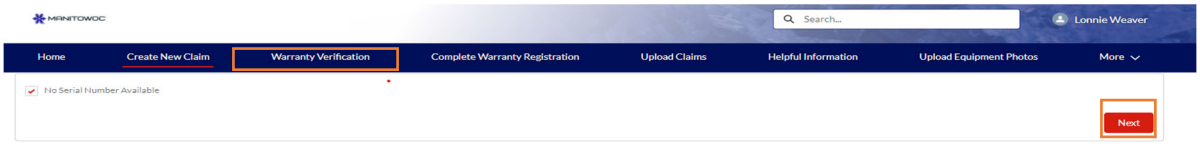


Ingrese el número de serie y haga clic en **Next** (Siguiente) a la derecha de la pantalla. Si el número de serie no es válido, recibirá un error.



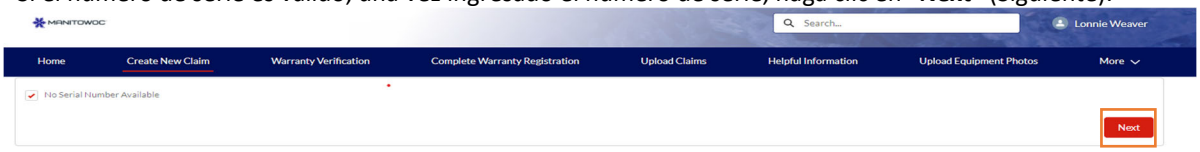
CREACIÓN DE RECLAMACIÓN (continuación)

*Si tiene un número de serie no válido, navegue al sitio **Warranty Verification** (Verificación de garantía) para confirmar. *Si el número de serie no es válido, comuníquese con iceclaims@pentair.com.



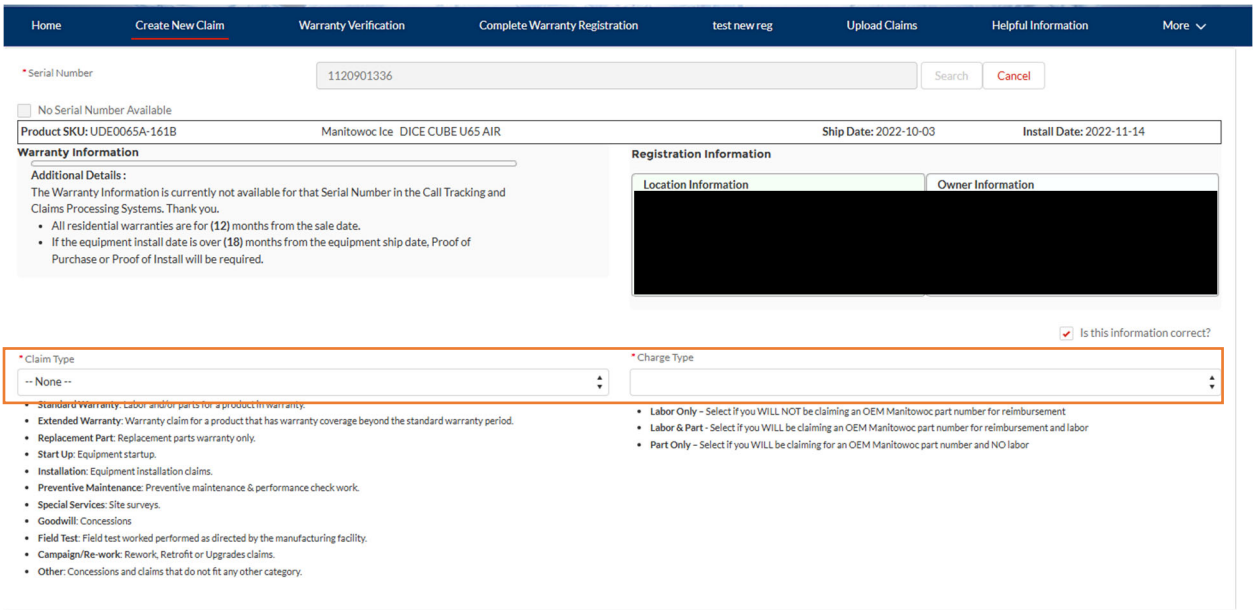
Nota: Si el número de serie no se ha registrado antes de presentar una reclamación, se necesitará el registro en este momento.
Si el número de serie ya se ha registrado y es correcto, solo continúe por las pantallas.

*Si el número de serie es válido, una vez ingresado el número de serie, haga clic en **"Next"** (Siguiente).



Elija un **Claim Type** (Tipo de reclamación) en la lista desplegable.

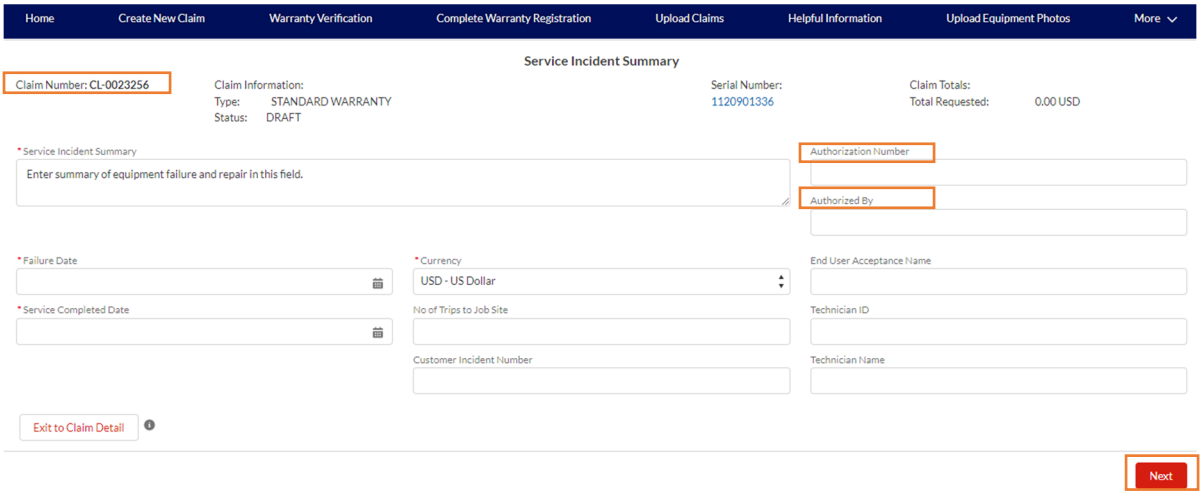
Elija un **Charge Type** (Tipo de cargo) según **Labor Only** (Solo mano de obra), **Labor & Part** (Mano de obra y pieza) o ***Part Only** (Solo pieza), haga clic en Next (Siguiente). *El tipo de reclamación **Part Only** solo lo puede presentar un distribuidor.
* Si se ha seleccionado un tipo de reclamación **Replacement Part** (Repuesto), se mostrará otro campo bajo el campo **"Charge Type"** (Tipo de cargo) como **"Failed Part Install Date"** (Fecha de instalación de la pieza con fallas) que se debe ingresar.



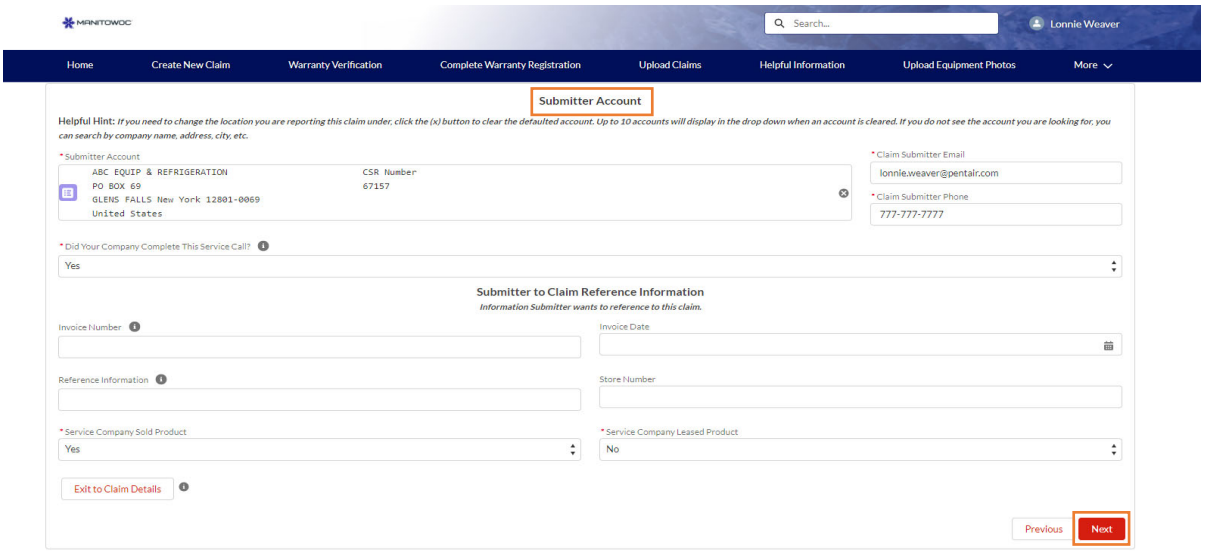
CREACIÓN DE RECLAMACIÓN (continuación)

Se generará automáticamente un número de reclamación en este momento y se mostrará en la esquina superior izquierda de esta pantalla. Si la reclamación requiere agregar un “Authorization Number” (Número de autorización) en este momento, junto con ingresar el campo “Authorized By” (Autorizado por), esta sería la persona en Manitowoc que proporciona el número de autorización, haga clic en **Next** (Siguiente).

Complete todos los datos si se conoce la información. Los campos con asterisco **[*]** son obligatorios.



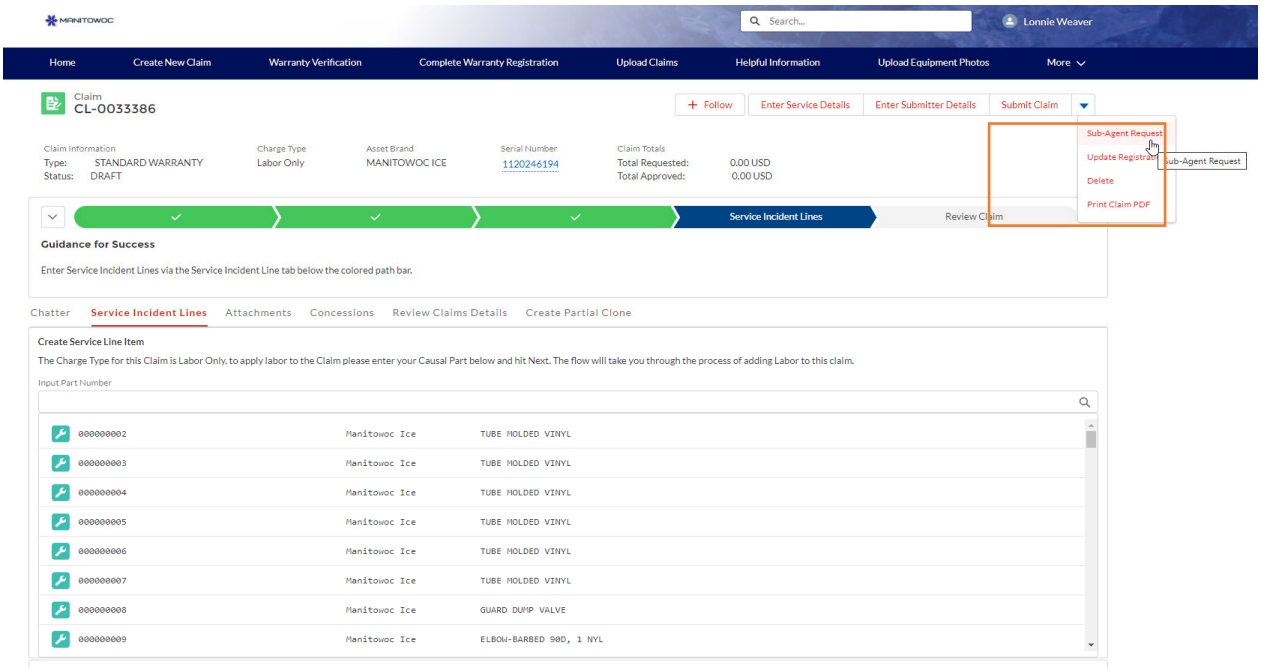
En la sección **“Submitter Account”** (Cuenta del emisor), complete todos los campos correspondientes, si se conocen, y haga clic en **Next** (Siguiente).
Los campos con asterisco **[*]** son obligatorios.

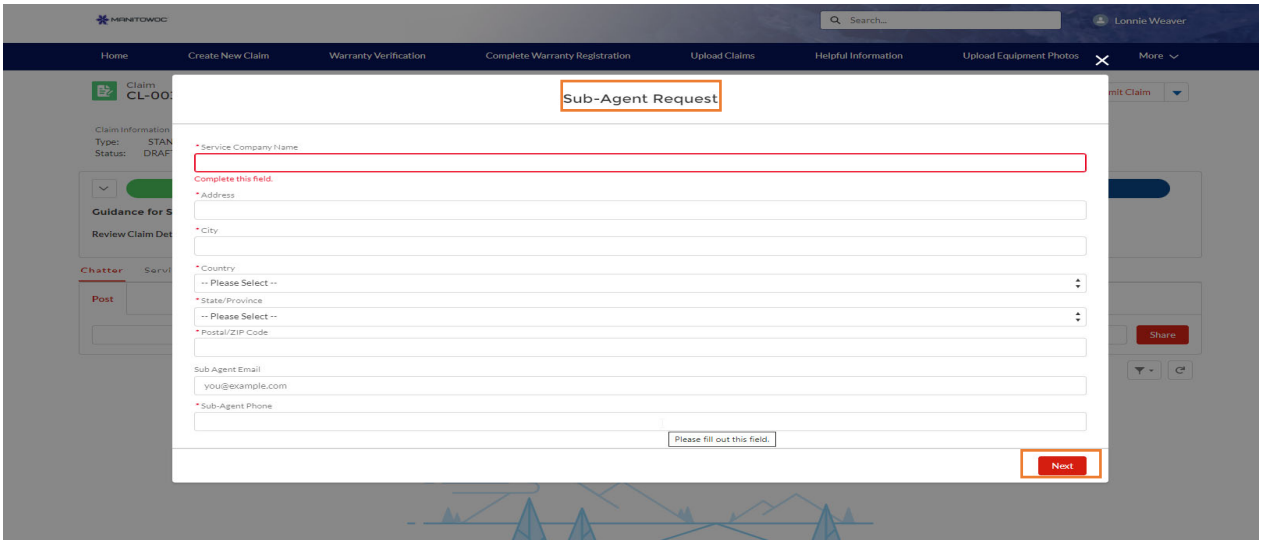


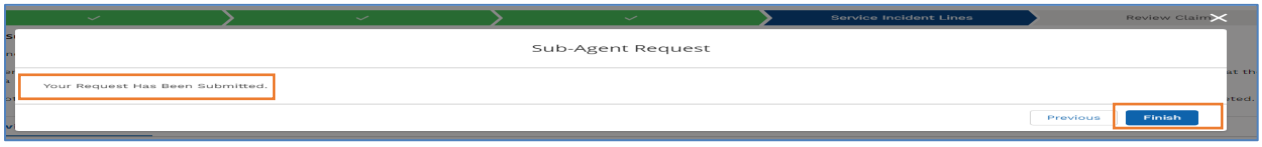
CREACIÓN DE RECLAMACIÓN (continuación)

*Este paso es solo para distribuidores.

Para enviar una solicitud para que se agregue una cuenta de prestador de servicio, haga clic en la flecha hacia abajo junto a **Submit Claim** (Enviar reclamación) en la parte superior derecha de la página y seleccione **Sub-Agent Request** (Solicitud de subagente). Aparece una ventana emergente. Ingrese la información de la empresa y haga clic en **Next** (Siguiente)**,** Haga clic en **Finish** (Finalizar) en el mensaje de confirmación.

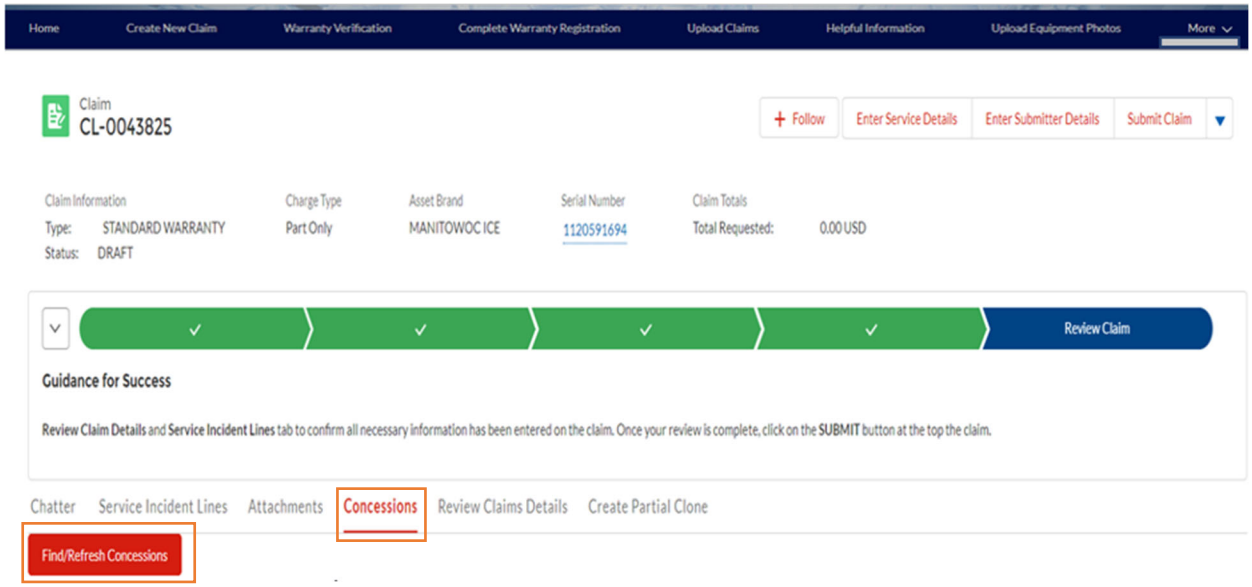




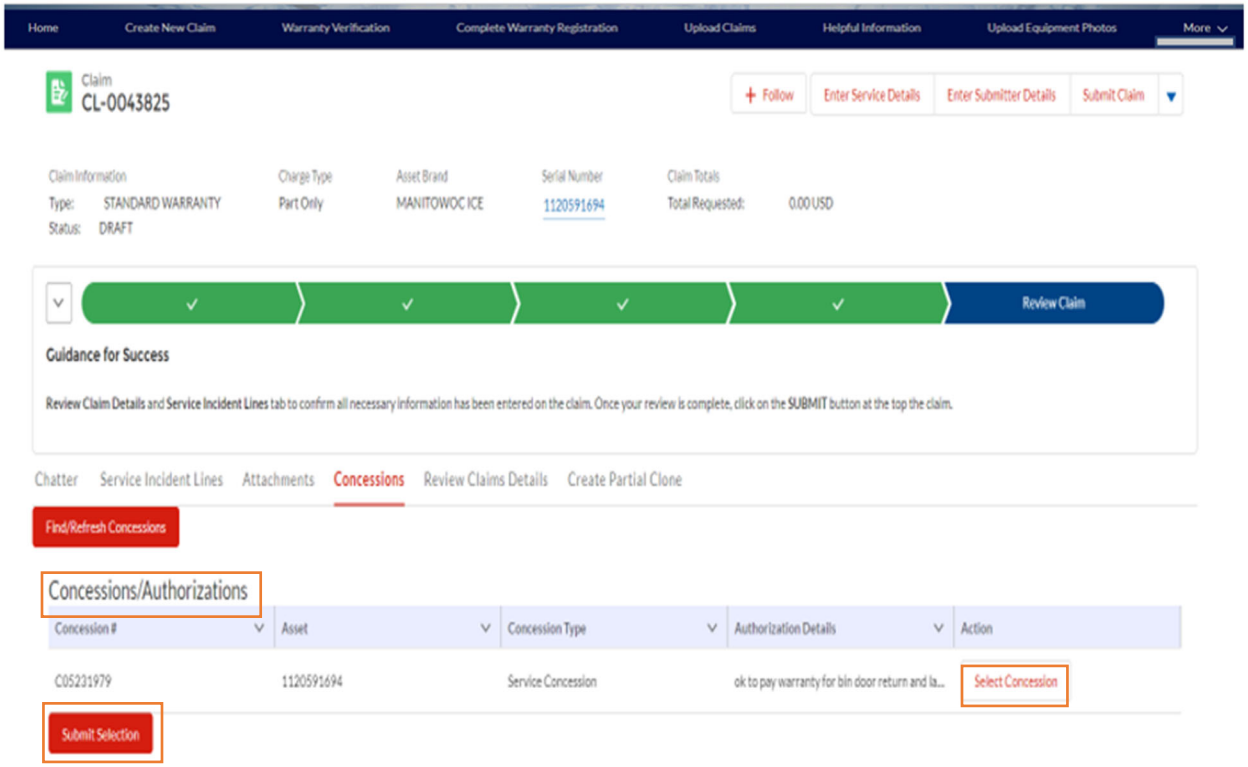


CREACIÓN DE RECLAMACIÓN (continuación)

Si se ha dado un número de "Concesión/Autorización" de Manitowoc para esta reparación específica, haga clic en **Concessions** (Concesiones), luego haga clic en el recuadro **Find/Refresh Concessions** (Buscar/Actualizar concesiones) de color rojo.

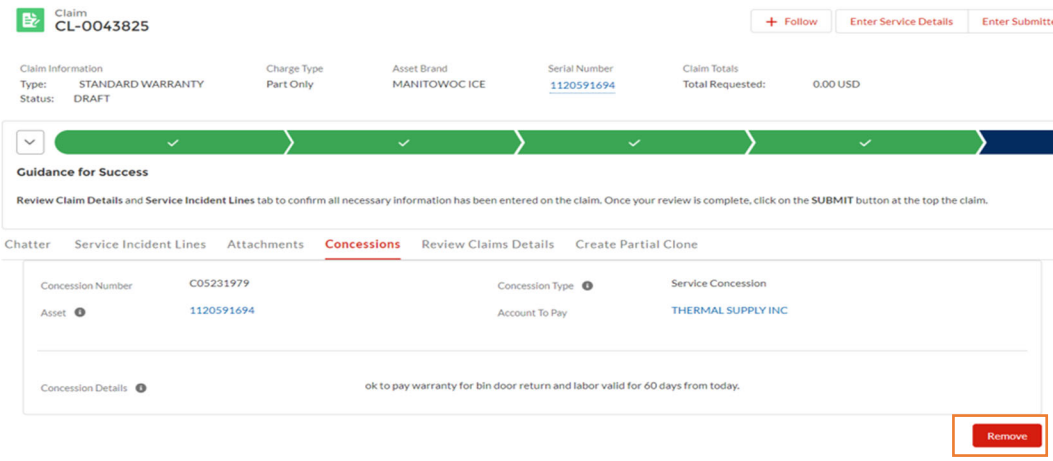


Se mostrará una ventana adicional en la parte inferior de la pantalla como **Concessions/Authorizations** (Concesiones/Autorizaciones), haga clic en "**Select Concession**" (Seleccionar concesión) a continuación, luego haga clic en el recuadro rojo "**Submit Selection**" (Enviar selección).



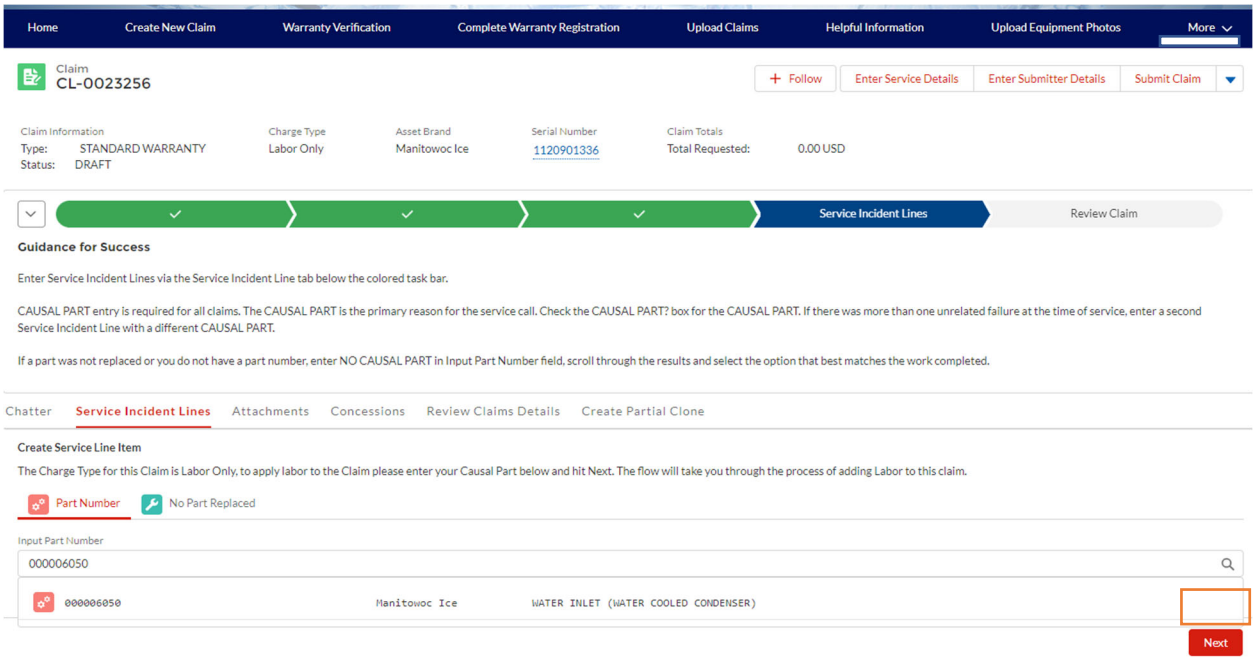
CREACIÓN DE RECLAMACIÓN (continuación)

Si ha seleccionado un número de concesión incorrecto, haga clic en el botón **“Remove”** (Quitar) de color rojo a continuación y vuelva a seleccionar.

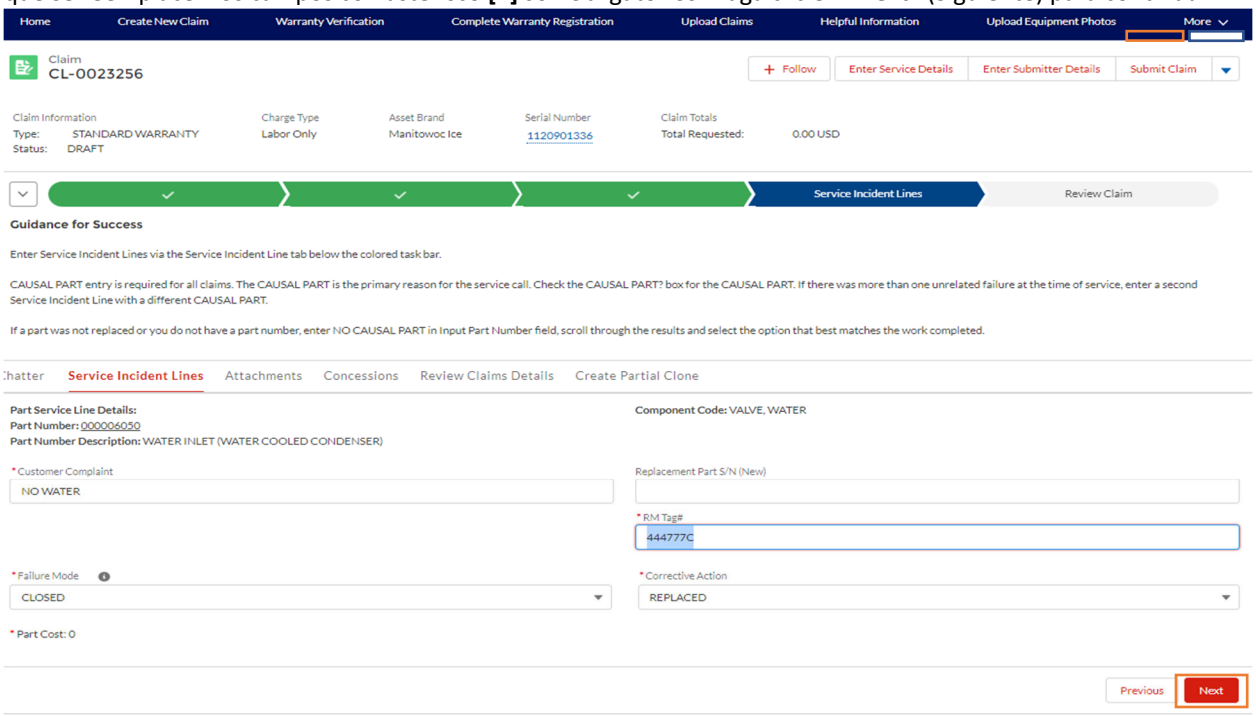


CREACIÓN DE RECLAMACIÓN (continuación)

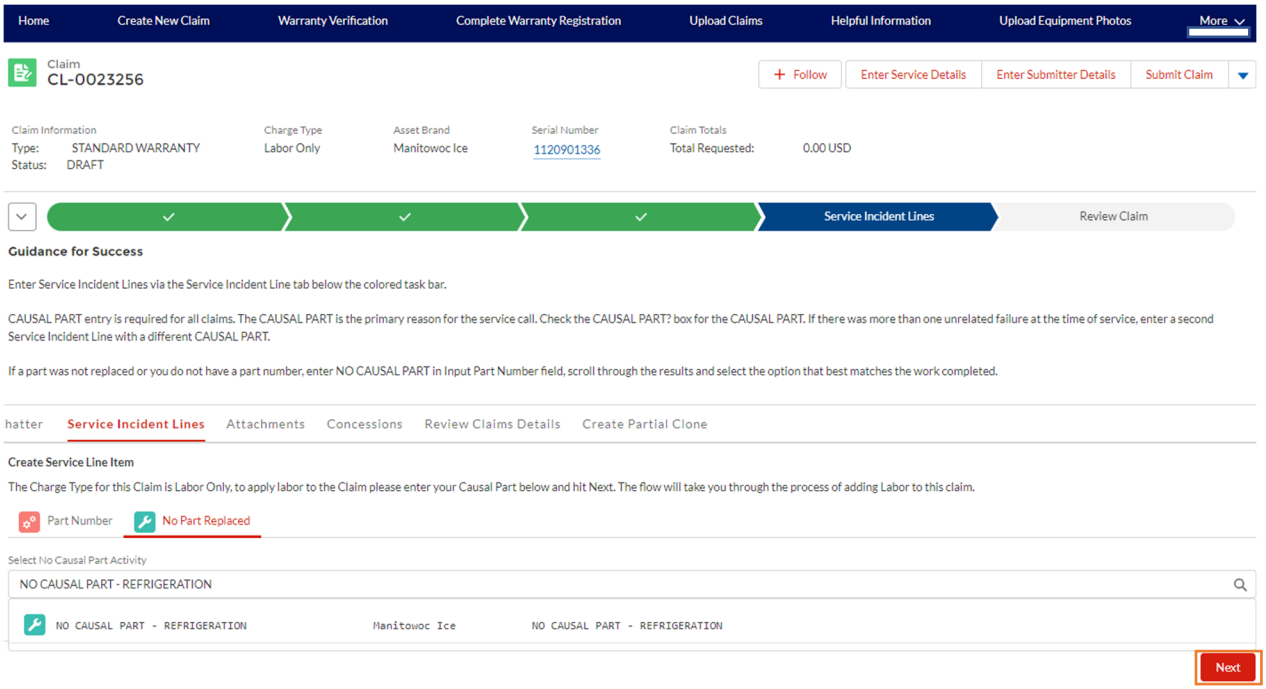
En la sección **“Service Incident Line”** (Línea de incidente de servicio), seleccione un <u>número de pieza causal</u>, si se reemplazó una pieza real, seleccione el número de pieza en la búsqueda en los resultados de búsqueda a continuación para completar el campo. Cada reclamación requiere al menos un “Pieza causal” para el procesamiento de la garantía. Los campos con asterisco **[*]** son obligatorios. Haga clic en **Next** (Siguiente) para continuar.



*Complete todos los campos requeridos. *Manitowoc Ice exige **RM Tag#** (N.º de etiqueta de RM) para cada pieza que se reemplace. Los campos con asterisco **[*]** son obligatorios. Haga clic en **"Next"** (Siguiente) para continuar.

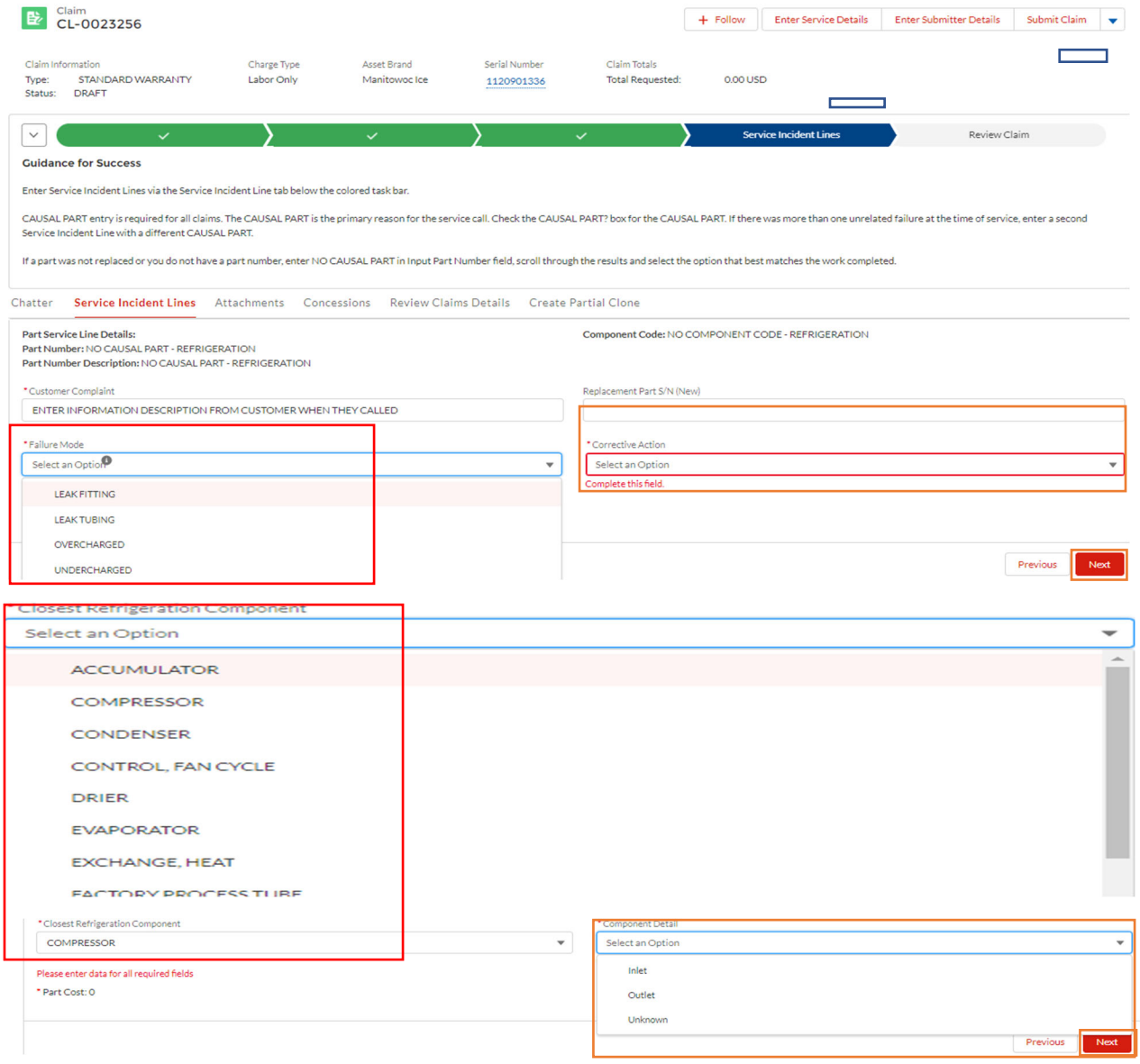


Si no hay un número de pieza físico que se haya reemplazado, el usuario deberá ingresar **"NO CAUSAL PART" (Sin pieza causal) como una reparación, como se muestra a continuación. La selección de "No Causal Part" debe estar relacionada con la reparación del equipo; se selecciona en la lista desplegable. Haga clic en **Next** (Siguiente) para continuar.

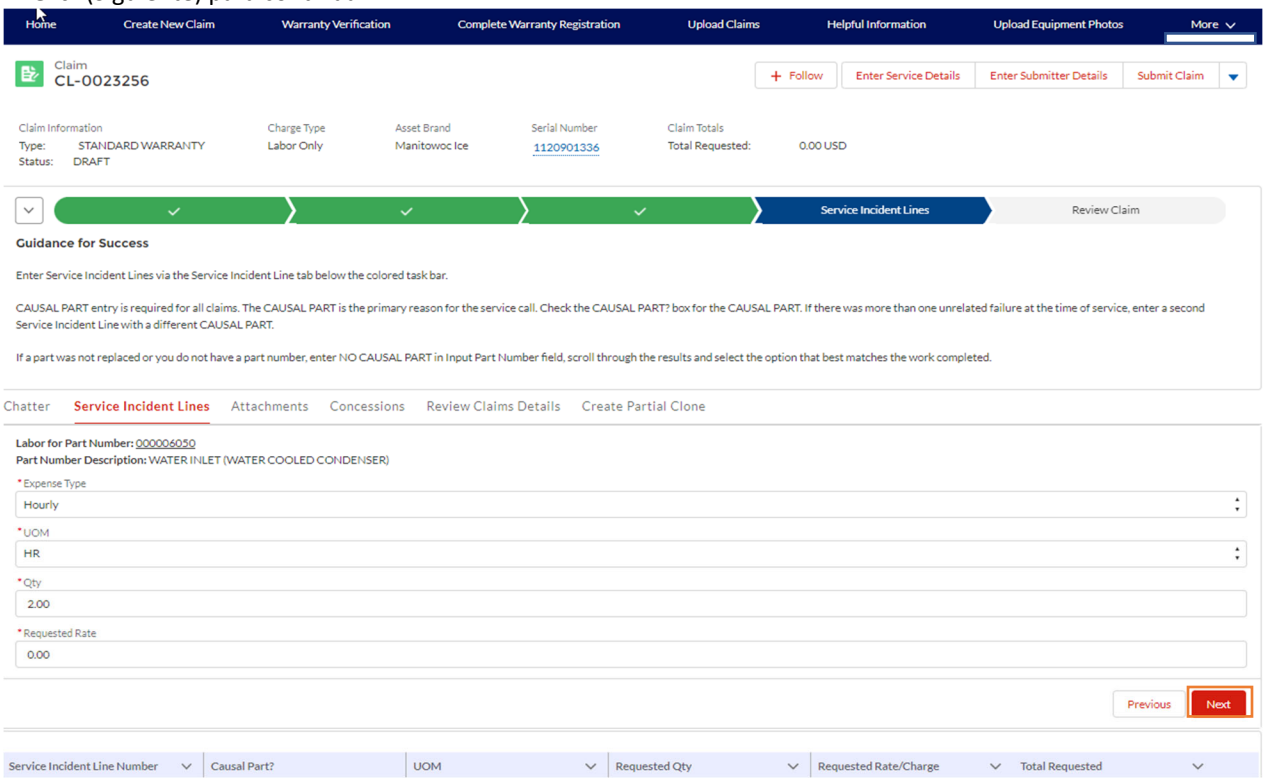


CREACIÓN DE RECLAMACIÓN (continuación)

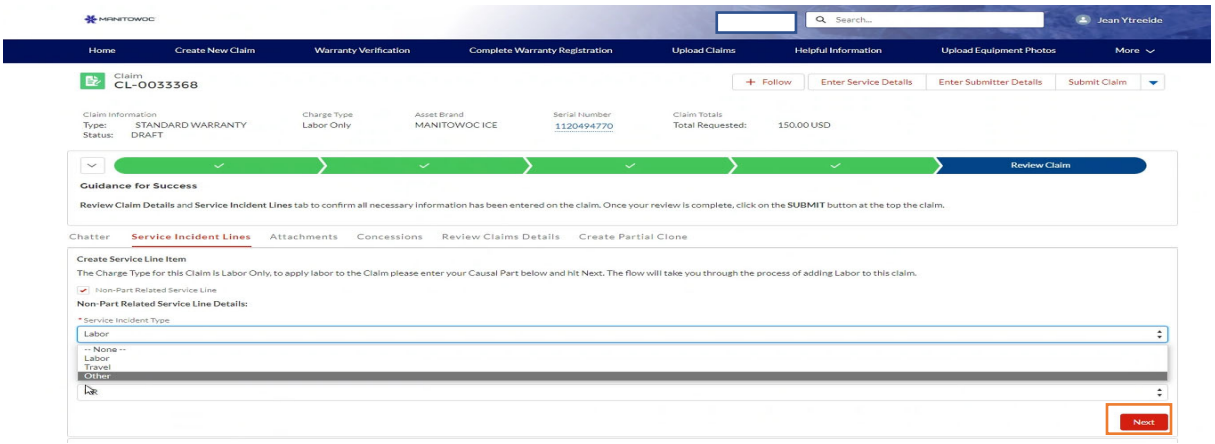
Si se usa "No Causal Part" para una reparación, complete los campos requeridos. Los campos con asterisco **[*]** son obligatorios. Haga clic en **Next** (Siguiente) para continuar.
*Se han agregado nuevas selecciones de campo para "LEAKS" (Fugas), consulte a continuación. Haga clic en **"Next"** (Siguiente) para continuar.



Ingrese los cargos de mano de obra. Los campos con asterisco **[*] son obligatorios. Haga clic en **"Next"** (Siguiente) para continuar.

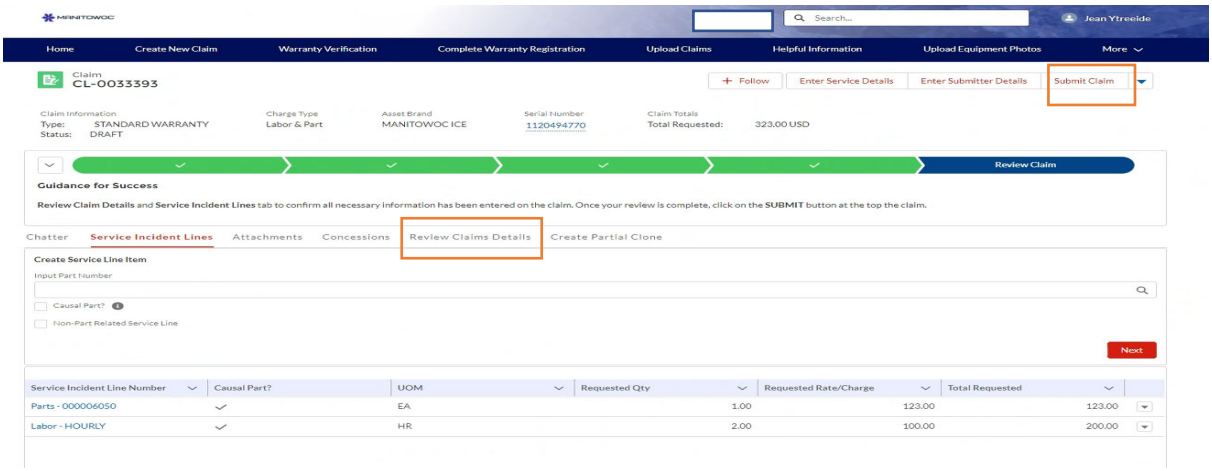


Para ingresar Líneas de servicio no relacionado con piezas, seleccione **Labor** (Mano de obra), **Travel** (Desplazamiento) u **Other** (Otro). Los campos con asterisco **[*]** son obligatorios.
Selecciones:
Labor (Mano de obra): Esto solo se debe usar para mano de obra adicional, cuando sea necesario.
Travel (Desplazamiento): Si se autoriza, ingrese el desplazamiento por hora según el contrato.
Other (Otro): Para cargos adiciones; por ejemplo, refrigerante, apertura del sistema de refrigeración, impuesto a la venta, recargo por combustible, etc.

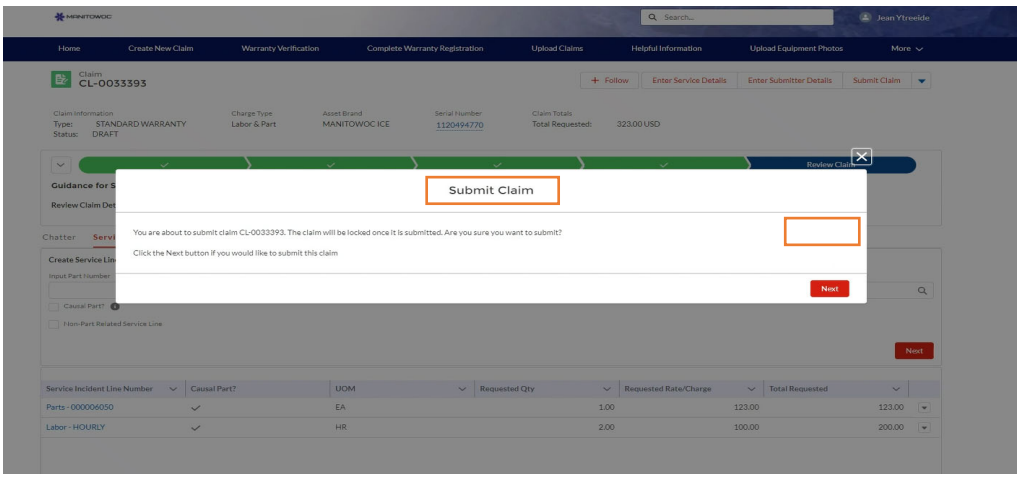


ENVIAR RECLAMACIÓN

La reclamación se puede enviar una vez que todos los pasos en la barra de progreso estén de color verde, **Review Claim** (Revisar reclamación) permanecerá de color azul. Para revisar lo que ha ingresado, haga clic en **Review Claim Details** (Revisar detalles de la reclamación). Cuando esté listo para enviar una reclamación, haga clic en **Submit Claim** (Enviar reclamación) en la parte superior derecha de la pantalla.

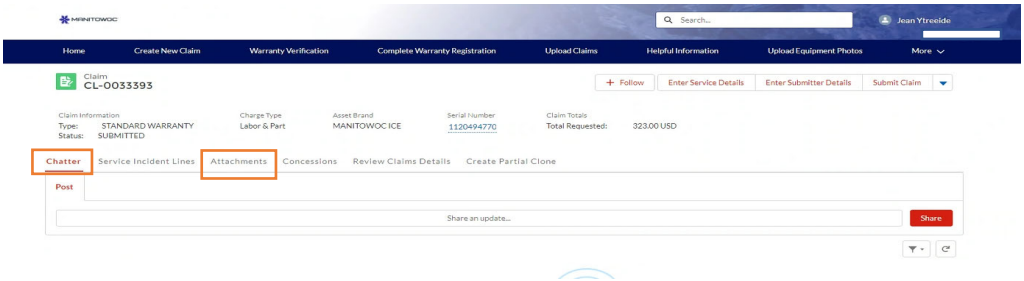


Aparecerá una ventana emergente que le pedirá confirmar que desea enviar la reclamación, haga clic en **Next** (Siguiente).

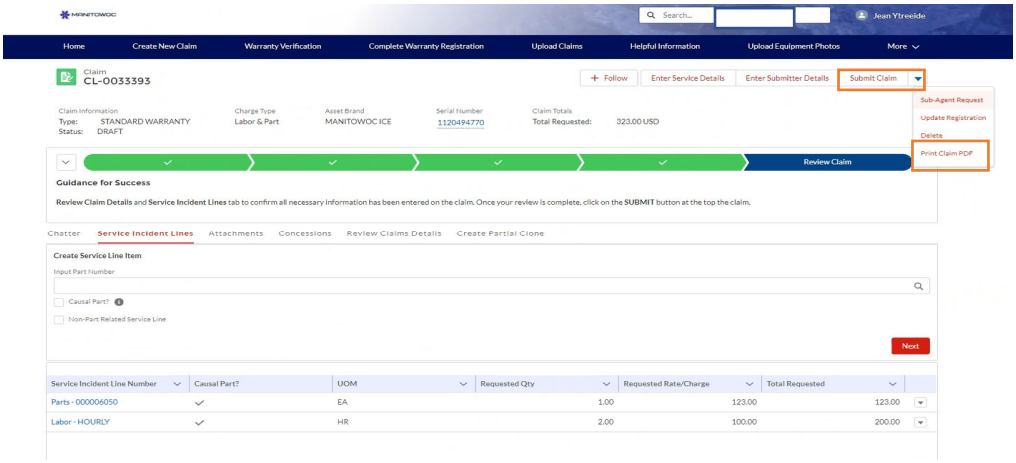


ENVIAR RECLAMACIÓN (continuación)

Haga clic en **Attachments** (Adjuntos) para agregar documentos y haga clic en **“Chatter”** (Comentarios) para agregar comentarios.



Para imprimir una reclamación, haga clic en el menú desplegable **“Submit Claim”** (Enviar reclamación) y seleccione **“Print Claim PDF”** (Imprimir reclamación en PDF).



ENVIAR RECLAMACIÓN (continuación)

Imagen de PDF 1

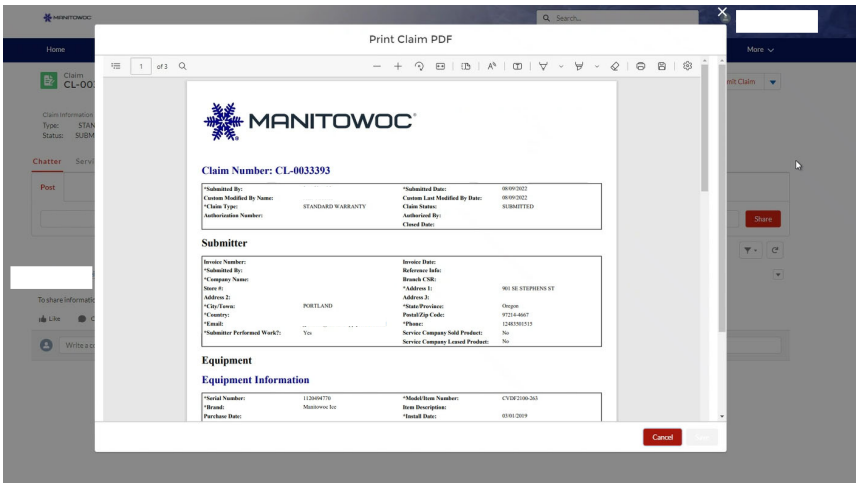
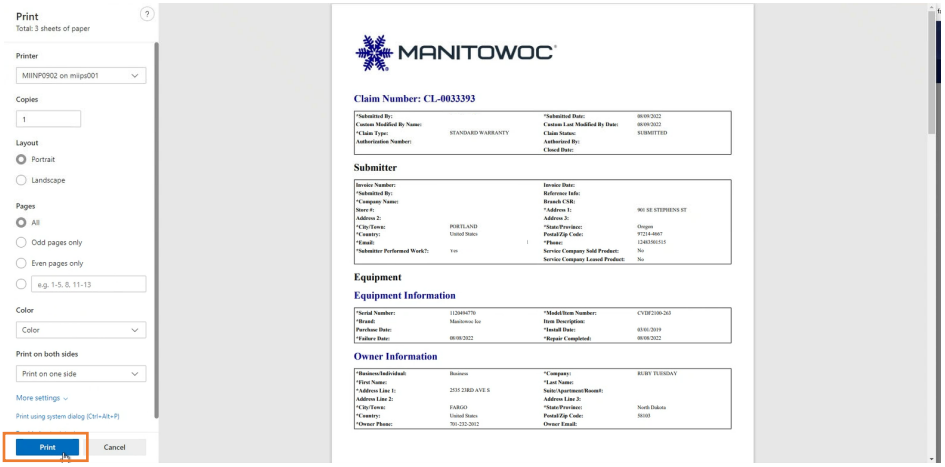
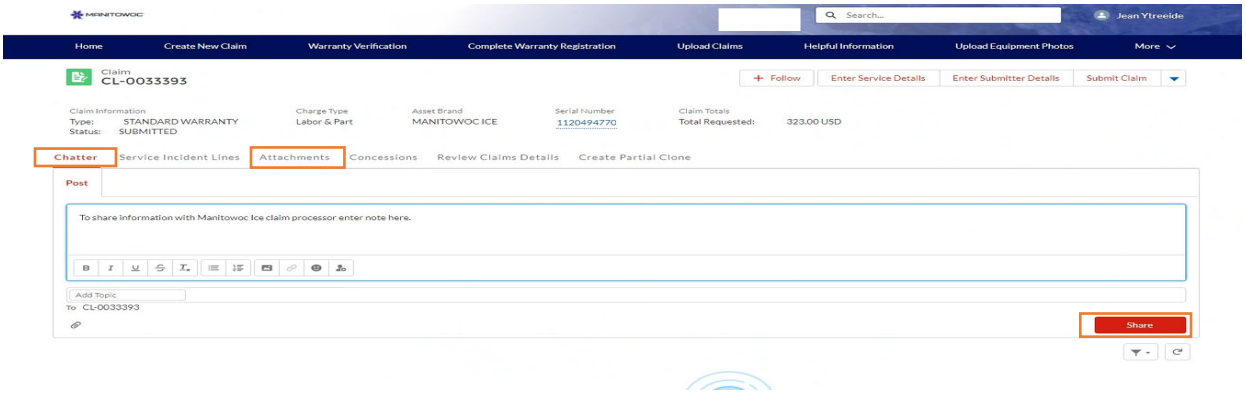


Imagen de PDF 2



ENVIAR RECLAMACIÓN (continuación)

Su reclamación se ha enviado y se actualizó el estado. Después de que se envió la reclamación, aún puede agregar comentarios en la pestaña **Chatter** (Comentarios) y cargar archivos en la pestaña **Attachments** (Adjuntos).



Para crear una reclamación adicional, haga clic en **“Create New Claim”** (Crear nueva reclamación)

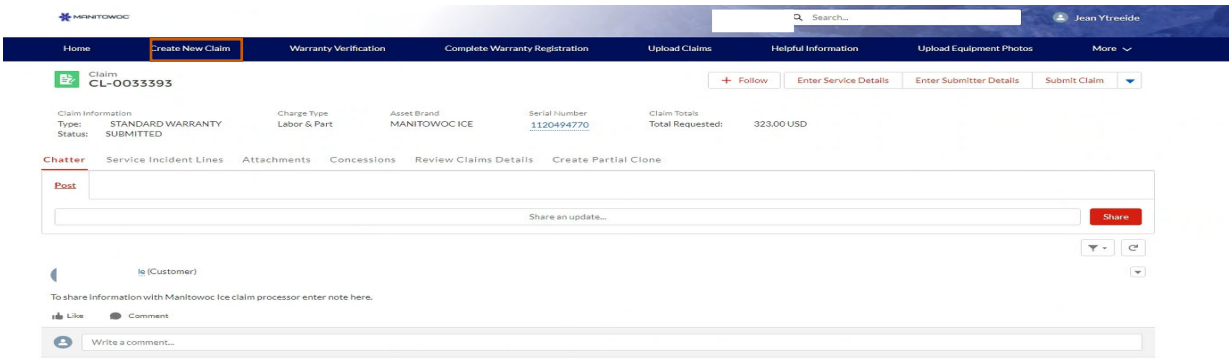
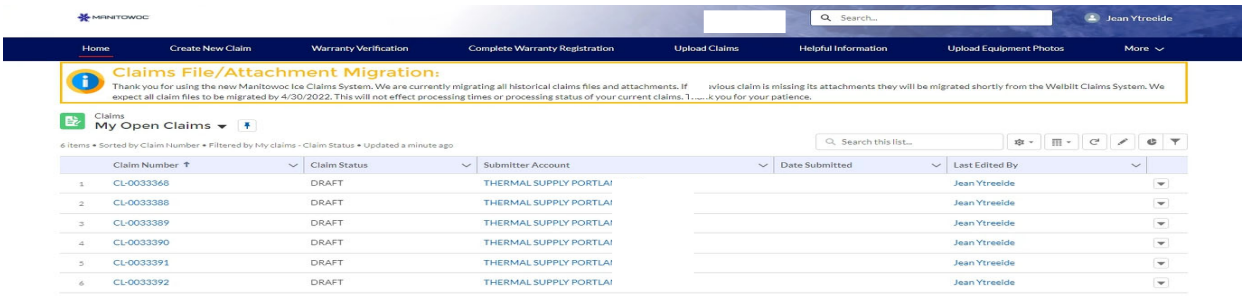


Imagen de resultado



Glosario

Tipo de reclamación:

Campaign/Re-work (Campaña/Reprocesamiento): Reclamaciones de reprocesamiento, modernización o actualización.
Extended Warranty (Garantía extendida): Reclamación de garantía por un producto que tiene cobertura de garantía más allá del período de garantía estándar.
Field Test (Prueba de campo): Prueba de campo realizada según las instrucciones de la fábrica.
Installation (Instalación): Reclamaciones de instalación de equipos.
Preventive Maintenance (Mantenimiento preventivo): Trabajos de mantenimiento preventivo y revisión de rendimiento.
Replacement Part (Repuesto): Solo garantía de repuestos.
Special Services (Servicios especiales): Inspecciones del sitio.
Standard Warranty (Garantía estándar): Mano de obra o piezas para un producto en garantía.
Start Up (Arranque): Arranque del equipo.
Goodwill (Beneficencia): Concesiones
Other (Otros): Concesiones y reclamaciones que no calzan en ninguna otra categoría.

Estado de la reclamación:

Draft (Borrador): Se creó y guardó la reclamación.
Submitted (Enviado): Se envió la reclamación al centro de procesamiento.
Received (Recibido): El centro de procesamiento de reclamaciones recibió la reclamación.
Approved (Aprobado): Se revisó la reclamación y se aprobó para pago.
Approved-Adjusted (Aprobado-Ajustado): Se revisó la reclamación, se aprobó para pago con ajustes hechos a la reclamación.
Approved By Hub (Aprobado por el centro): (no se usa actualmente en Estados Unidos)
Approved Adjusted by Hub (Aprobado-Ajustado por el centro): (no se usa actualmente en Estados Unidos)
Awaiting Parts Return (Esperando devolución de piezas): Se mantiene retenido el pago de la reclamación hasta que se devuelvan las piezas requeridas a la fábrica.
Awaiting Invoice (Esperando factura): Se necesita una factura del emisor de la reclamación.
Awaiting Payment Processing (Esperando procesamiento del pago): Se completó la revisión de la reclamación y el pago está en proceso. Una vez completado el pago, el estado de la reclamación cambiará a Procesado para pago.
Invoice Attached (Factura adjunta): Estado después de que el emisor de la reclamación vuelve a enviar la reclamación en "Awaiting Invoice ".
Pending for Information – External (Información pendiente – Externa): Se mantiene retenida la reclamación ya que falta información del emisor de la reclamación (la reclamación se abrió para que el emisor hiciera cambios y volviera a enviarla).
Pending for Information – Internal (Información pendiente – Interna): Se mantiene retenida la reclamación ya que falta más información de soporte técnico u otra fuente interna.
Resubmitted (Reenviado): Estado después de que se reenvió la reclamación en "Pending for Information – External" al fabricante.
Processed for Payment (Procesado para pago): El procesador de la reclamación ingresó la reclamación a Mantenimiento de servicio.
Denied (Rechazado): Se revisó la reclamación y se rechazó el pago.
Denied By Manufacturer (Rechazado por el fabricante): (no se usa actualmente en Estados Unidos)