

# **G**lobal **D**ealers **S**olution

## Manual de usuario

## Configuración de  formato de OS

**Módulo Servicio**

Versión GDS: **gDS_v6.5.01.A**

T · · Systems ·

**Agosto, 2021**

# 1 Detalles de publicación

| | |
|---|---|
| **Publicado por:** | T-Systems México<br>GDS<br>Boulevard Municipio Libre No. 1933 – 1201<br>Ex Hacienda Mayorazgo. Puebla Pue. C.P. 72480 |

| Nombre del archivo | Válido desde: | Nombre del documento |
|---|---|---|
| GDS Manual de Usuario_MóduloServicio_FormatoContratoOS | 02.09.2021 | GDS Manual de Usuario_MóduloServicio_FormatoContratoOS |

| Versión | Última revisión | Status |
|---|---|---|
| 1 | 09.09.2021 | Liberado |

| Autor | Revisado por | Liberado por |
|---|---|---|
| GDS Atención a Clientes | GDS Atención a Clientes | GDS Atención a Clientes |

| Involucrado | Área | Lugar |
|---|---|---|
| GDS Atención a Clientes | Global Dealer Solutions | T-Systems México |

| Contacto | Teléfono | E-Mail |
|---|---|---|
| Mesa de servicio Atención a Clientes GDS – T-Systems | 442 500 6452 | NA |

| Comentario Breve |
|---|

Copyright © 2018 por T-Systems México, T-Systems México

Todos los derechos reservados, incluyendo reimpresiones parciales, fotomecánicas (incluyendo micro copiado) y análisis usando bases de datos u otro equipo.

# 2 Índice


1 Detalles de publicación ..... 2

2 Índice ..... 3

3 Introducción ..... 4

4 Objetivo ..... 5

5 Configuración de formato de OS ..... 6

6 Historial de cambios ..... 12

# 3 Introducción

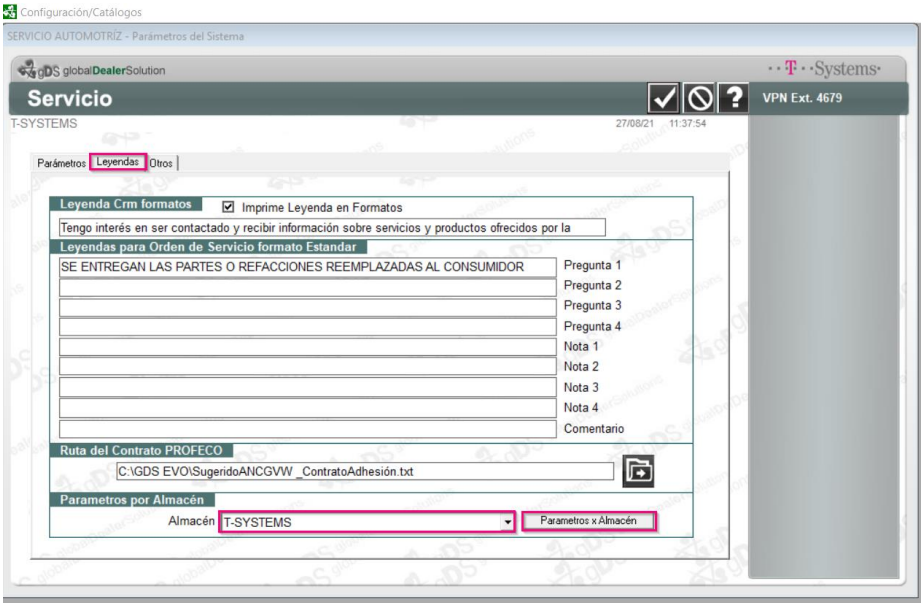
Derivado a la actualización de formato de contrato de adhesión de AMDA surge la necesidad de agregar a GDS una opción que permita al usuario final, elegir este formato para la impresión de órdenes de servicio así como decidir si se quiere utilizar el formato estándar de GDS.

# 4 Objetivo

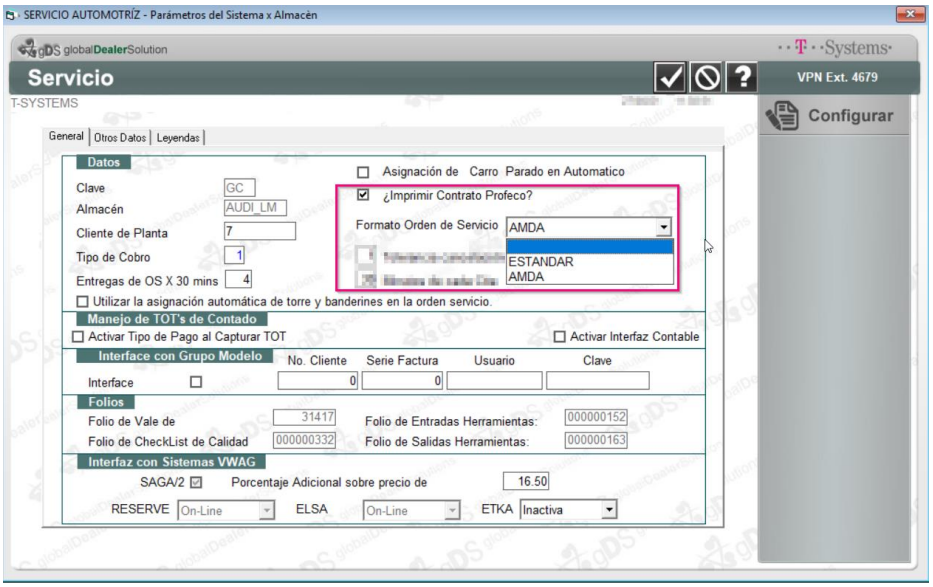
Describir el cómo poder seleccionar el formato de impresión de órdenes de servicio.

# 5 Configuración de formato de OS

Ir a Parámetros por almacén que se encuentra en el módulo de Servicio → Configuración de servicio → Catálogos → Parámetros → Pestaña Leyendas → Parámetros por almacén




Dentro de Parámetros del Sistema x Almacén ir a: Pestaña Generales:



Se muestra opción para poder configurar el formato de orden de servicio que se desea utilizar. Los valores a elegir en el combo serán los siguientes:

1. Valor vacío “ ”
2. Valor “Estándar”
3. Valor “AMDA”

Al momento de elegir cada una de las opciones del combo, las acciones que realiza GDS:

1. Valor vacío “ ”
   - Valor con el que nacen todas las agencias por default.
     **Formato**
   - Al identificar que se tiene este valor, GDS realizará una validación interna en donde revisará si la agencia cuenta con un formato propio de Orden de Servicio. Los formatos propios son formatos que algunos concesionarios han pedido por medio de un requerimiento y que son exclusivos para la agencia que solicita.
   - En caso de identificar formato propio para la agencia, será el que se use para Órdenes de Servicio.
   - En caso de no detectar formato propio, se da por hecho que el formato a imprimir será el Estándar (formato para toda la red de concesionarios”.
     **Reverso**
   - Para el reverso de la Orden de Servicio, se seguirá configurando el contrato de adhesión como actualmente se hace en GDS por medio de un .TXT
     Resumen: En esta opción se permite mostrar formato propio o estándar.

2. Valor “Estándar”

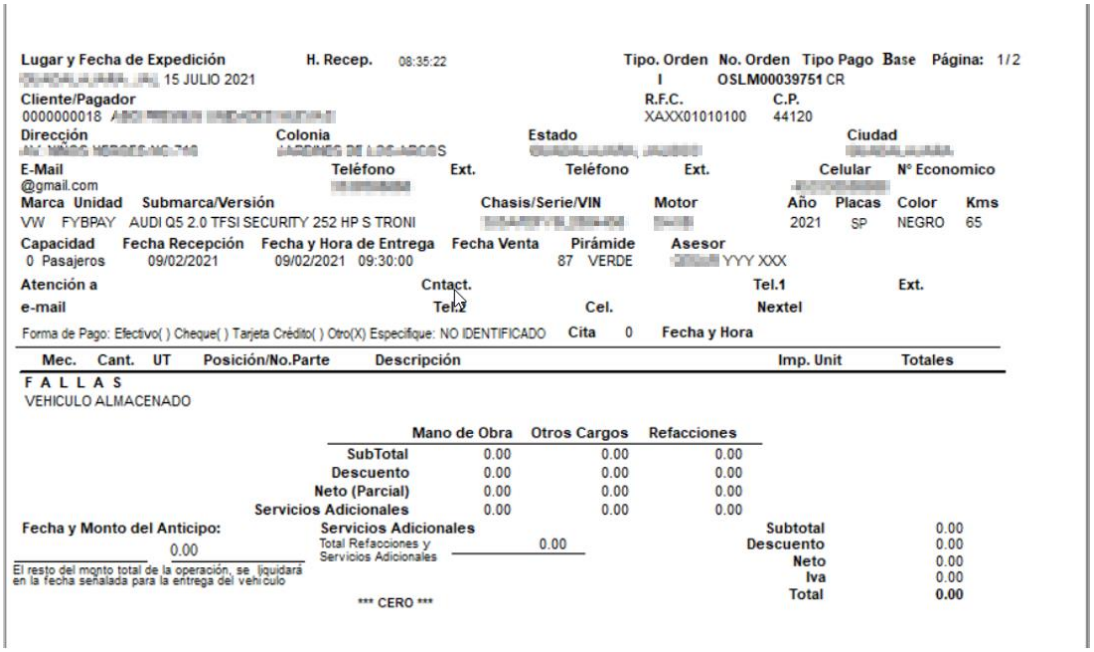
**Formato**

- Al cambiar a este valor en el combo, se cambiará a usar el formato estándar aunque la agencia cuente con formatos propios.

**Reverso**

- Para el reverso de la Orden de Servicio, se seguirá configurando el contrato de adhesión como actualmente se hace en GDS por medio de un .TXT

Ejemplo de formato estándar



**Lugar y Fecha de Expedición** **H. Recep.** 08:35:22 — **Tipo. Orden** **No. Orden** **Tipo Pago** **Base** **Página:** 1/2

15 JULIO 2021 — I — OSLM00039751 CR

**Cliente/Pagador** — **R.F.C.** — **C.P.**

0000000018 — XAXX01010100 — 44120

**Dirección** — **Colonia** — **Estado** — **Ciudad**

**E-Mail** — **Teléfono** — **Ext.** — **Teléfono** — **Ext.** — **Celular** — **N° Economico**

@gmail.com

| Marca | Unidad | Submarca/Versión | Chasis/Serie/VIN | Motor | Año | Placas | Color | Kms |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| VW | FYBPAY | AUDI Q5 2.0 TFSI SECURITY 252 HP S TRONI | | | 2021 | SP | NEGRO | 65 |

| Capacidad | Fecha Recepción | Fecha y Hora de Entrega | Fecha Venta | Pirámide | Asesor |
|---|---|---|---|---|---|
| 0 Pasajeros | 09/02/2021 | 09/02/2021 09:30:00 | | 87 VERDE | YYY XXX |

**Atención a** — **Cntact.** — **Tel.1** — **Ext.**

**e-mail** — **Tel.2** — **Cel.** — **Nextel**

Forma de Pago: Efectivo( ) Cheque( ) Tarjeta Crédito( ) Otro(X) Especifique: NO IDENTIFICADO — **Cita** 0 — **Fecha y Hora**

| Mec. | Cant. | UT | Posición/No.Parte | Descripción | Imp. Unit | Totales |
|---|---|---|---|---|---|---|
| F A L L A S | | | | | | |
| VEHICULO ALMACENADO | | | | | | |

| | Mano de Obra | Otros Cargos | Refacciones |
|---|---|---|---|
| SubTotal | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| Descuento | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| Neto (Parcial) | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| Servicios Adicionales | 0.00 | 0.00 | 0.00 |

**Fecha y Monto del Anticipo:** 0.00

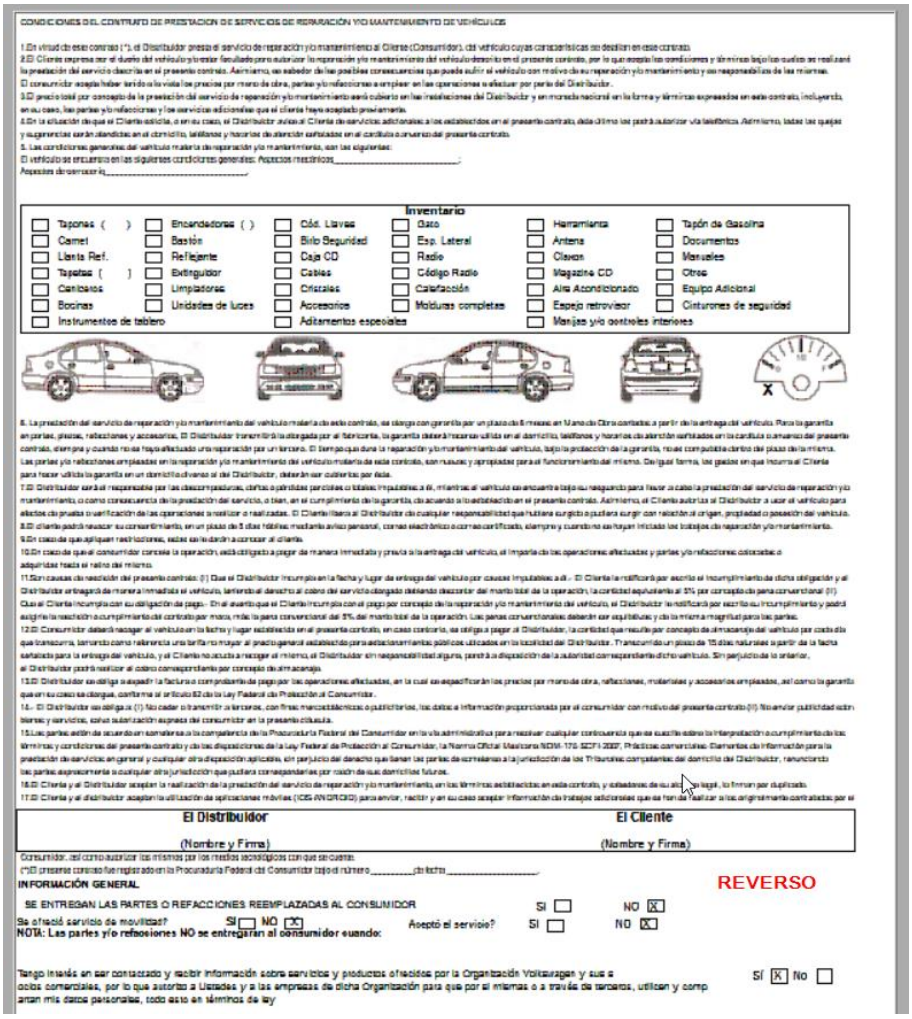
El resto del monto total de la operación, se liquidará en la fecha señalada para la entrega del vehículo

**Servicios Adicionales**

Total Refacciones y Servicios Adicionales 0.00

| | |
|---|---|
| Subtotal | 0.00 |
| Descuento | 0.00 |
| Neto | 0.00 |
| Iva | 0.00 |
| Total | 0.00 |

*** CERO ***



CONDICIONES DEL CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE REPARACIÓN Y/O MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS

Inventario

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ☐ Tapones ( ) | ☐ Encendedores ( ) | ☐ Cód. Llaves | ☐ Gato | ☐ Herramienta | ☐ Tapón de Gasolina |
| ☐ Camet | ☐ Bastón | ☐ Birlo Seguridad | ☐ Esp. Lateral | ☐ Antena | ☐ Documentos |
| ☐ Llanta Ref. | ☐ Reflejante | ☐ Caja CD | ☐ Radio | ☐ Clavos | ☐ Manuales |
| ☐ Tapetes ( ) | ☐ Extinguidor | ☐ Cables | ☐ Código Radio | ☐ Magazine CD | ☐ Otros |
| ☐ Canceles | ☐ Limpiadores | ☐ Cristales | ☐ Calefacción | ☐ Aire Acondicionado | ☐ Equipo Adicional |
| ☐ Bocinas | ☐ Unidades de Luces | ☐ Accesorios | ☐ Molduras completas | ☐ Espejo retrovisor | ☐ Cinturones de seguridad |
| ☐ Instrumentos de tablero | | ☐ Aditamentos especiales | | ☐ Manijas y/o controles interiores | |

| El Distribuidor | El Cliente |
|---|---|
| (Nombre y Firma) | (Nombre y Firma) |

REVERSO

INFORMACIÓN GENERAL

SE ENTREGAN LAS PARTES O REFACCIONES REEMPLAZADAS AL CONSUMIDOR SI ☐ NO ☒

Se ofreció servicio de movilidad? SI ☐ NO ☒ Aceptó el servicio? SI ☐ NO ☒

NOTA: Las partes y/o refacciones NO se entregarán al consumidor cuando:

Tengo interés en ser contactado y recibir información sobre servicios y productos ofrecidos por la Organización Volkswagen y sus e ocios comerciales, por lo que autorizo a Ustedes y a las empresas de dicha Organización para que por sí mismas o a través de terceros, utilicen y comp arten mis datos personales, todo esto en términos de ley SÍ ☒ No ☐

3. Valor “AMDA”

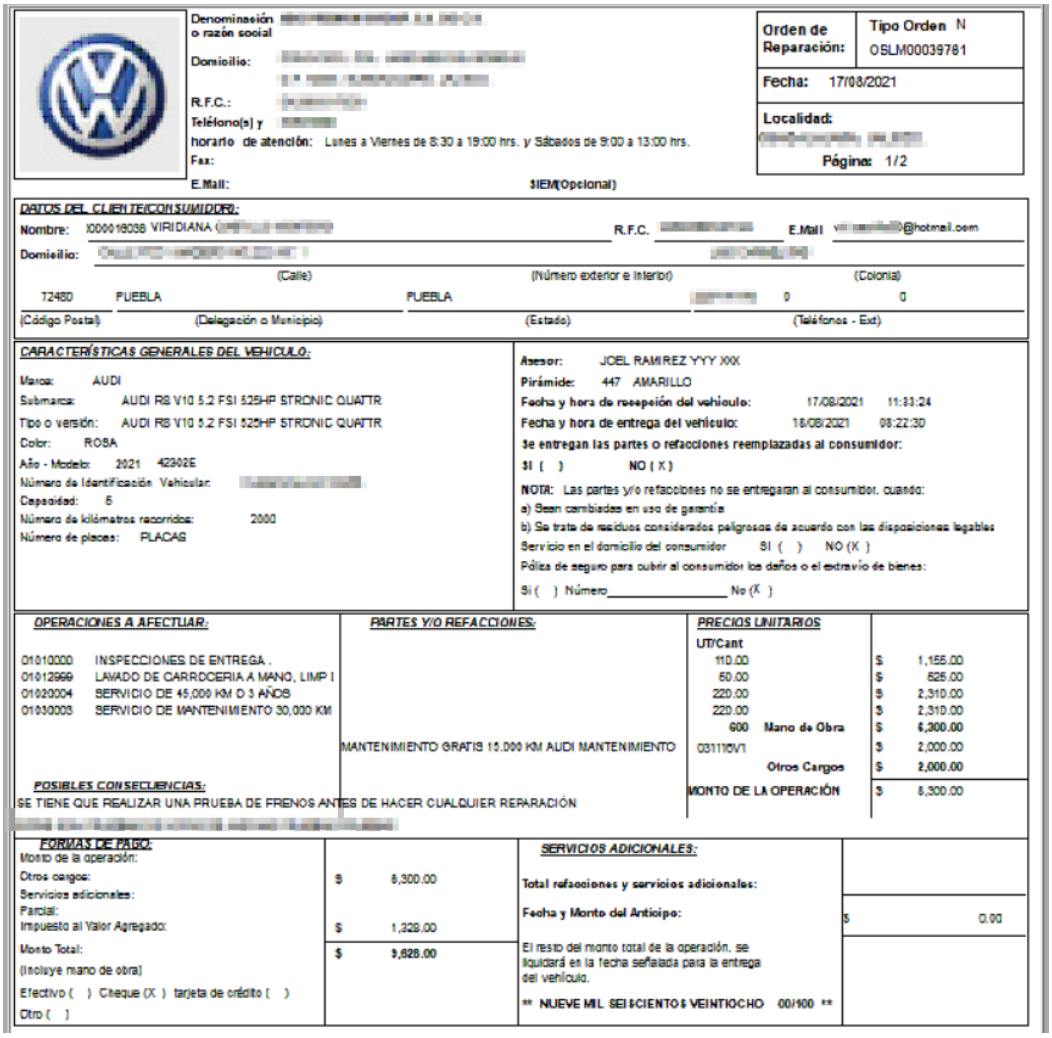
**Formato**

- Al cambiar a este valor en el combo, se cambiará a usar el formato AMDA.
  Nota: Para este formato se puede colocar un logo el cual deberá estar en C:\GDS EVO con el nombre: LogoConc_AMDA en formato .bmp

**Reverso**

- Para el reverso de la Orden de Servicio, se seguirá configurando el contrato de adhesión como actualmente se hace en GDS por medio de un .TXT. Sin embargo NO mostrará la ilustración de inventario y serán todas las cláusulas lineales tal cual se muestra en el formato AMDA.

**Ejemplo de formato AMDA:**



Denominación o razón social:
Domicilio:
R.F.C.:
Teléfono(s) y horario de atención: Lunes a Viernes de 8:30 a 19:00 hrs. y Sábados de 9:00 a 13:00 hrs.
Fax:
E.Mail: SIEM(Opcional)

Orden de Reparación: Tipo Orden N OSLM00039781
Fecha: 17/08/2021
Localidad:
Página: 1/2

DATOS DEL CLIENTE/CONSUMIDOR:
Nombre: 10000 19038 VIRIDIANA R.F.C. E.Mail @hotmail.com
Domicilio: (Calle) (Número exterior e interior) (Colonia)
72480 PUEBLA PUEBLA 0 0
(Código Postal) (Delegación o Municipio) (Estado) (Teléfonos - Ext)

CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL VEHICULO:
Marca: AUDI
Submarca: AUDI R8 V10 5.2 FSI 525HP STRONIC QUATTR
Tipo o versión: AUDI R8 V10 5.2 FSI 525HP STRONIC QUATTR
Color: ROSA
Año - Modelo: 2021 42302E
Número de Identificación Vehicular:
Capacidad: 6
Número de kilómetros recorridos: 2000
Número de placas: PLACAS

Asesor: JOEL RAMIREZ YYY XXX
Pirámide: 447 AMARILLO
Fecha y hora de recepción del vehículo: 17/08/2021 11:33:24
Fecha y hora de entrega del vehículo: 18/08/2021 08:22:30
Se entregan las partes o refacciones reemplazadas al consumidor:
SI ( ) NO ( X )
NOTA: Las partes y/o refacciones no se entregaran al consumidor, cuando:
a) Sean cambiadas en uso de garantía
b) Se trata de residuos considerados peligrosos de acuerdo con las disposiciones legales
Servicio en el domicilio del consumidor SI ( ) NO (X )
Póliza de seguro para cubrir al consumidor los daños o el extravío de bienes:
Si ( ) Número_____ No (X )

| OPERACIONES A AFECTUAR: | | PARTES Y/O REFACCIONES: | PRECIOS UNITARIOS UT/Cant | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 01010000 | INSPECCIONES DE ENTREGA . | | 110.00 | | $ 1,155.00 |
| 01012999 | LAVADO DE CARROCERIA A MANO, LIMP I | | 50.00 | | $ 525.00 |
| 01020004 | SERVICIO DE 45,000 KM O 3 AÑOS | | 220.00 | | $ 2,310.00 |
| 01030003 | SERVICIO DE MANTENIMIENTO 30,000 KM | | 220.00 | | $ 2,310.00 |
| | | | 600 | Mano de Obra | $ 6,300.00 |
| | | MANTENIMIENTO GRATIS 15,000 KM AUDI MANTENIMIENTO | 031116V1 | | $ 2,000.00 |
| | | | | Otros Cargos | $ 2,000.00 |
| | | | | MONTO DE LA OPERACIÓN | $ 8,300.00 |

POSIBLES CONSECUENCIAS:
SE TIENE QUE REALIZAR UNA PRUEBA DE FRENOS ANTES DE HACER CUALQUIER REPARACIÓN

FORMAS DE PAGO:
Monto de la operación: $ 8,300.00
Otros cargos:
Servicios adicionales:
Parcial:
Impuesto al Valor Agregado: $ 1,328.00
Monto Total: $ 9,628.00
(Incluye mano de obra)
Efectivo ( ) Cheque (X ) tarjeta de crédito ( )
Otro ( )

SERVICIOS ADICIONALES:
Total refacciones y servicios adicionales:
Fecha y Monto del Anticipo: $ 0.00
El resto del monto total de la operación, se liquidará en la fecha señalada para la entrega del vehículo.
** NUEVE MIL SEISCIENTOS VEINTIOCHO 00/100 **

CONDICIONES DEL CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE REPARACIÓN Y/O MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS

1.En virtud de este contrato (*), el Distribuidor presta el servicio de reparación y/o mantenimiento al Cliente (Consumidor), del vehículo cuyas características se detallan en este contrato.
2.El Cliente expresa ser el dueño del vehículo y/o estar facultado para autorizar la reparación y/o mantenimiento del vehículo descrito en el presente contrato, por lo que acepta las condiciones y términos bajo los cuales se realizará la prestación del servicio descritos en el presente contrato. Asimismo, es sabedor de las posibles consecuencias que puede sufrir el vehículo con motivo de su reparación y/o mantenimiento y se responsabiliza de las mismas. El consumidor acepta haber tenido a la vista los precios por mano de obra, partes y/o refacciones a emplear en las operaciones a efectuar por parte del Distribuidor.
3.El precio total por concepto de la prestación del servicio de reparación y/o mantenimiento será cubierto en las instalaciones del Distribuidor y en moneda nacional en la forma y términos expresados en este contrato, incluyendo, en su caso, las partes y/o refacciones y los servicios adicionales que el cliente haya aceptado previamente.
4.En la situación de que el Cliente solicite, o en su caso, el Distribuidor avise al Cliente de servicios adicionales a los establecidos en el presente contrato, éste último los podrá autorizar vía telefónica. Asimismo, todas las quejas y sugerencias serán atendidas en el domicilio, teléfonos y horarios de atención señalados en el carátula o anverso del presente contrato.
5. Las condiciones generales del vehículo materia de reparación y/o mantenimiento, son las siguientes: Exteriores: ( ) Limpiadores (plumas); ( ) Unidades de luces; ( ) Antena; ( ) Espejos laterales; ( ) Cristales; ( ) Tapones de ruedas; ( ) Molduras completas; ( ) Tapón de gasolina; ( ) claxon; Interiores: ( ) Instrumentos de tablero; ( ) Calefacción; ( ) Aire acondicionado; ( ) Radio/Tipo; ( ) Bocinas; ( ) Encendedor; ( ) Espejo retrovisor; ( ) cenicetos; ( ) Cinturones de seguridad; ( ) Tapetes; ( ) Manijas y/o controles interiores; ( ) Equipo adicional: ( ) Accesorios: ( ) Aditamentos especiales: ( ) Otros. El vehículo se encuentra en las siguientes condiciones generales:
Aspectos mecánicos_____; Aspectos de carrocería_____.
6.La prestación del servicio de reparación y/o mantenimiento del vehículo materia de este contrato, se otorga ( ) sin garantía: ( ) con garantía por un plazo de _ . (Art. 77 de la LFPC* no podrá ser inferior a 90 días) contados a partir de la entrega del vehículo. Para la garantía en partes, piezas, refacciones y accesorios. El Distribuidor transmitirá la otorgada por el fabricante, la garantía deberá hacerse válida en el domicilio, teléfonos y horarios de atención señalados en la carátula o anverso del presente contrato, siempre y cuando no se haya efectuado una reparación por un tercero. El tiempo que dure la reparación y/o mantenimiento del vehículo, bajo la protección de la garantía, no es computable dentro del plazo de la misma. Las partes y/o refacciones empleadas en la reparación y/o mantenimiento del vehículo materia de este contrato, son nuevas y apropiadas para el funcionamiento del mismo. De igual forma, los gastos en que incurra el Cliente para hacer válida la garantía en un domicilio diverso al del Distribuidor, deberán ser cubiertos por éste.
7.El Distribuidor será el responsable por las descomposturas, daños o pérdidas parciales o totales imputables a él, mientras el vehículo se encuentre bajo su resguardo para llevar a cabo la prestación del servicio de reparación y/o mantenimiento, o como consecuencia de la prestación del servicio, o bien, en el cumplimiento de la garantía, de acuerdo a lo establecido en el presente contrato.
Asimismo, el Cliente autoriza al Distribuidor a usar el vehículo para efectos de prueba o verificación de las operaciones a realizar o realizadas. El Cliente libera al Distribuidor de cualquier responsabilidad que hubiere surgido o pudiera surgir con relación al origen, propiedad o posesión del vehículo.
8.El cliente podrá revocar su consentimiento, en un plazo de 5 días hábiles mediante aviso personal, correo electrónico o correo certificado, siempre y cuando no se hayan iniciado los trabajos de reparación y/o mantenimiento.
9.En caso de que apliquen restricciones, estas se le darán a conocer al cliente.
10.En caso de que el consumidor cancele la operación, está obligado a pagar de manera inmediata y previa a la entrega del vehículo, el importe de las operaciones efectuadas y partes y/o refacciones colocadas o adquiridas hasta el retiro del mismo.
11.Son causas de rescisión del presente contrato: (i) Que el Distribuidor incumpla en la fecha y lugar de entrega del vehículo por causas imputables a él.- El Cliente le notificará por escrito el incumplimiento de dicha obligación y el Distribuidor entregará de manera inmediata el vehículo, debiendo descontar del monto total de la operación, la cantidad equivalente al ___% por concepto de pena convencional (ii) Que el Cliente incumpla con su obligación de pago.- En el evento que el Cliente incumpla con el pago por concepto de la reparación y/o mantenimiento del vehículo, el Distribuidor le notificará por escrito su incumplimiento y podrá exigirle la rescisión o cumplimiento del contrato por mora, más la pena convencional del __% del monto total de la operación. Las penas convencionales deberán ser equitativas y de la misma magnitud para las partes.
12.El Consumidor deberá recoger el vehículo en la fecha y lugar establecida en el presente contrato, en caso contrario, se obliga a pagar al Distribuidor, la cantidad que resulte por concepto de almacenaje del vehículo por cada día que transcurra, tomando como referencia una tarifa no mayor al precio general establecido para estacionamientos públicos ubicados en la localidad del Distribuidor. Transcurrido un plazo de 15 días naturales a partir de la fecha señalada para la entrega del vehículo, y el Cliente no acuda a recoger el mismo, el Distribuidor sin responsabilidad alguna, podrá a disposición de la autoridad correspondiente dicho vehículo. Sin perjuicio de lo anterior, el Distribuidor podrá realizar el cobro correspondiente por concepto de almacenaje.
13.El Distribuidor se obliga a expedir la factura o comprobante de pago por las operaciones efectuadas, en la cual se especificarán los precios por mano de obra, refacciones, materiales y accesorios empleados, así como la garantía que en su caso se otorgue, conforme al artículo 82 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
14. El Distribuidor se obliga a: (i) No ceder o transmitir a terceros, con fines mercadotécnicos o publicitarios, los datos e información proporcionada por el consumidor con motivo del presente contrato (ii) No enviar publicidad sobre bienes y servicios, salvo autorización expresa del consumidor en la presente cláusula.
15.Las partes están de acuerdo en someterse a la competencia de la Procuraduría Federal del Consumidor en la vía administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento de los términos y condiciones del presente contrato y de las disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Norma Oficial Mexicana NOM-174-SCFI-2007, Prácticas comerciales-Elementos de información para la prestación de servicios en general y cualquier otra disposición aplicable, sin perjuicio del derecho que tienen las partes de someterse a la jurisdicción de los Tribunales competentes del domicilio del Distribuidor, renunciando las partes expresamente a cualquier otra jurisdicción que pudiera corresponderles por razón de sus domicilios futuros.
16.El Cliente y el Distribuidor aceptan la realización de la prestación del servicio de reparación y/o mantenimiento, en los términos establecidos en este contrato, y sabedores de su alcance legal, lo firman por duplicado.
17.Consentimiento por medios electrónicos. Las partes acuerdan que en lugar de una firma original autógrafa, este contrato, así como cualquier consentimiento, aprobación u otros documentos relacionados con el mismo, podrán ser firmados por medio del uso de firmas electrónicas, digitales, numéricas, alfanuméricas, huellas de voz, biométricas o de cualquier otra forma y que dichos medios alternativos de firma y los registros en donde sean aplicadas dichas firmas, serán consideradas para todos los efectos, incluyendo pero no limitado a la legislación civil, mercantil, protección al consumidor y a la NOM-151-SCFI-2016, con la misma fuerza y consecuencias que la firma autógrafa original física de la parte firmante. Si el contrato o cualquier otro documento relacionado con el mismo es firmado por medios electrónicos o digitales, las Partes acuerdan que los formatos del contrato y los demás documentos firmados de tal modo serán conservados y estarán a disposición del consumidor, por lo que convienen que cada una y toda la información enviada por el Proveedor a la dirección de correo electrónico proporcionada por el Consumidor al momento de celebrar el presente Contrato será considerada como entregada en el momento en que la misma es enviada, siempre y cuando exista confirmación de recepción.

| El Distribuidor | El Cliente |
|---|---|
| _____ | _____ |
| (Nombre y Firma) | (Nombre y Firma) |

*(*)El presente contrato fue registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor bajo el número _____ de Fecha _____*
**LFPC .- Ley Federal de Protección al Consumidor*

# 6 Historial de cambios

| Versión | Última revisión | Editado por | Cambios / Comentarios |
|---|---|---|---|
| | | | |