



CUESTIONARIO PREVIO PARA CLIENTES SOBRE LA AUTORIZACIÓN DE DEVOLUCIÓN DE MATERIALES

Revise las siguientes preguntas antes de presentar la solicitud de Autorización de devolución de materiales (Return Materials Authorization, RMA). Las respuestas brindarán información valiosa acerca de cualquier problema que haya surgido durante el uso de nuestros productos y nos guiarán a través del proceso de selección de RMA.

En caso de que sea necesario devolver un producto a Wavestream para que se realicen investigaciones, pruebas o reparaciones, le solicitamos que complete y envíe el formulario de RMA que encontrará en nuestro sitio web. Los representantes del Servicio de atención al cliente se pondrán en contacto con usted una vez recibido el formulario, a fin de emitir un número de RMA e iniciar el proceso de devolución.

Rendimiento de la unidad al momento de la falla

- **¿Qué empresa le vendió esta unidad?**
- **¿La unidad funcionaba bien y luego se produjo la falla o ésta se presentó desde el principio?**
- **¿Cuál fue el diagnóstico inicial de la falla?**
- **¿Cuánto tiempo ha funcionado la unidad en campo?**
- **¿Cuál es el ciclo de funcionamiento de las terminales?**
- **¿Funcionaba el ventilador?**
- **¿Está limpia la rejilla de ventilación?**
- **¿Cuál era el nivel de entrada de IF cuando se produjo la falla en la unidad?**
- **¿Cuál era la potencia de salida?**
- **¿Qué marca y modelo de módem usa?**
- **¿Se verificó que la referencia de 10 Mhz estuviera encendida en el módem?**
- **¿Cómo está(n) el (los) LED?**



- ¿La falla era intermitente?

Potencia

- ¿Cómo está instalada la conexión a tierra de la terminal?
- ¿Se ha producido alguna tormenta eléctrica en el área donde está instalado el producto?
- ¿Cuál es el consumo de energía CC? ¿Se ha producido un cambio en el consumo de energía CC? ¿De cuánto? ¿A cuánto?
- ¿Se probó el suministro de energía de CA a CC?
- ¿A qué tipo de fuente de energía estaba conectada la unidad de CA a CC?
- ¿Se evaluó el suministro de energía principal a lo largo del tiempo para asegurarse de que la potencia principal esté "limpia" y sin descargas eléctricas?
- ¿Existe un UPS que proporcione energía a la terminal?
- ¿Cuál es la potencia del UPS?
- ¿Se ha producido algún corte de energía que haya afectado a la terminal?

Ambiente

- ¿Cuáles eran las condiciones ambientales al momento de producirse la falla?
- ¿Cuál era la temperatura del aire ambiental?
- ¿Cuál era la temperatura en el interior de la unidad?
- ¿Estaban sellados los conectores?
- ¿Se verificó si ingresaba agua en los conectores?



- **¿Se verificó que no hubiera agua y basura en el trayecto de transmisión (guía de onda y de alimentación)?**
- **¿Está la unidad instalada cerca de algún emisor de radiofrecuencia de alta potencia como radares, microondas o un equipo de transmisión por dispersión troposférica?**

Físico

- **¿Existe algún signo de ruptura de la integridad física de la unidad como grietas, abolladuras, raspaduras o cortes en el gabinete o en alguno de los conectores?**
- **¿La unidad estaba controlada a través de una interfaz gráfica de usuario (Graphic User Interface, GUI) de M&C o de cableado?**
- **En caso de que se la controlara a través de cableado, ¿qué conectores saltaron?**
- **¿La soldadura de los conectores que saltaron tiene contacto con algún otro conector?**
- **Si utiliza la GUI de Wavestream, proporcione una captura de pantalla de la GUI al momento de producirse la falla.**

Pruebas

- **¿Se ha instalado una nueva unidad y verificado su funcionamiento en donde la unidad que falla no funciona?**
- **¿Qué se hizo para aislar la unidad de Wavestream como el único punto de falla?**
- **¿Se verificó que existiera la continuidad adecuada de conector a conector en los cables?**
- **¿Se probó la unidad en el taller?**
- **¿Qué equipos y configuración se utilizaron en dicha prueba?**
- **¿Qué condiciones se observaron?**