



## **Guía del usuario del portal de servicios Elo Touch**

**¡Bienvenido al portal de servicios Elo Touch!**

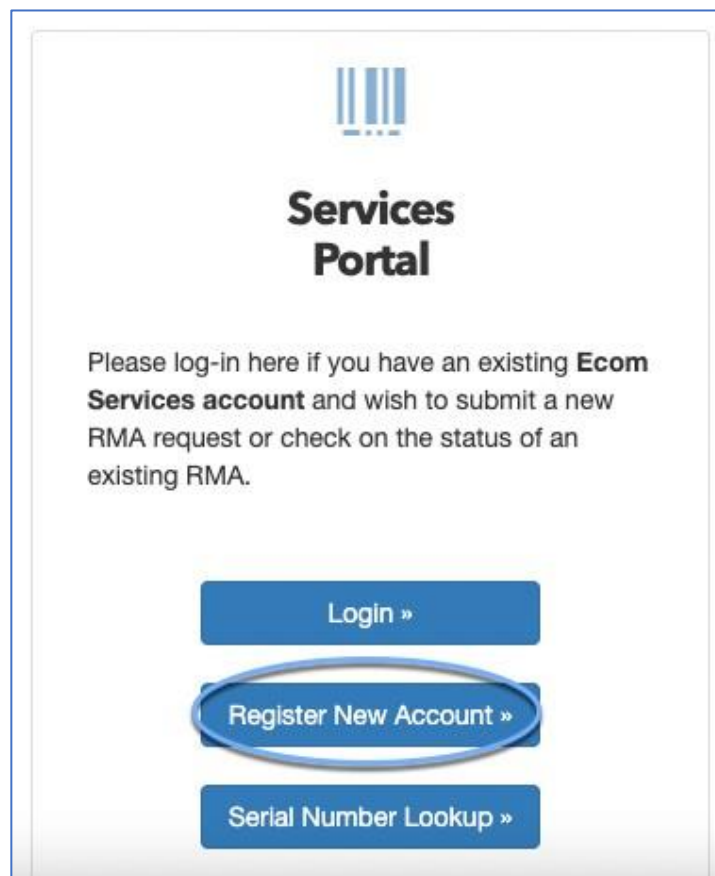
1. Haga clic [aquí](#) para iniciar sesión en el Portal de RMA o escriba la siguiente dirección web en un navegador para comenzar:

<https://portal.elotouch.com/Services>

a. Primero, se deberá crear una cuenta antes de enviar una solicitud de reparación o devolución. Haga clic en **Registrar**



2. Haga clic en **Registrar** nueva cuenta



3. Rellene los campos y haga clic en **Registrar**

**Create A Services Account**

Enter your email address  
and password below to register.

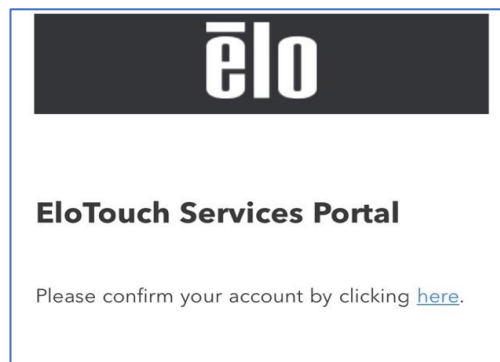
Email

Password

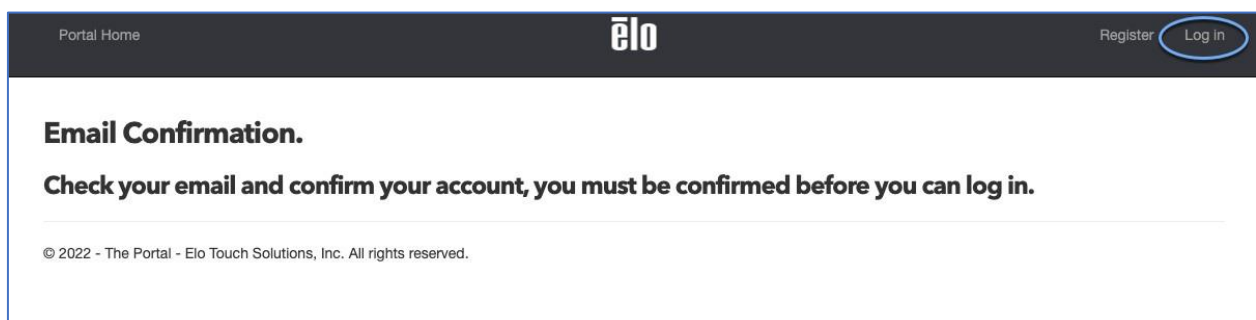
Confirm password

**Register**

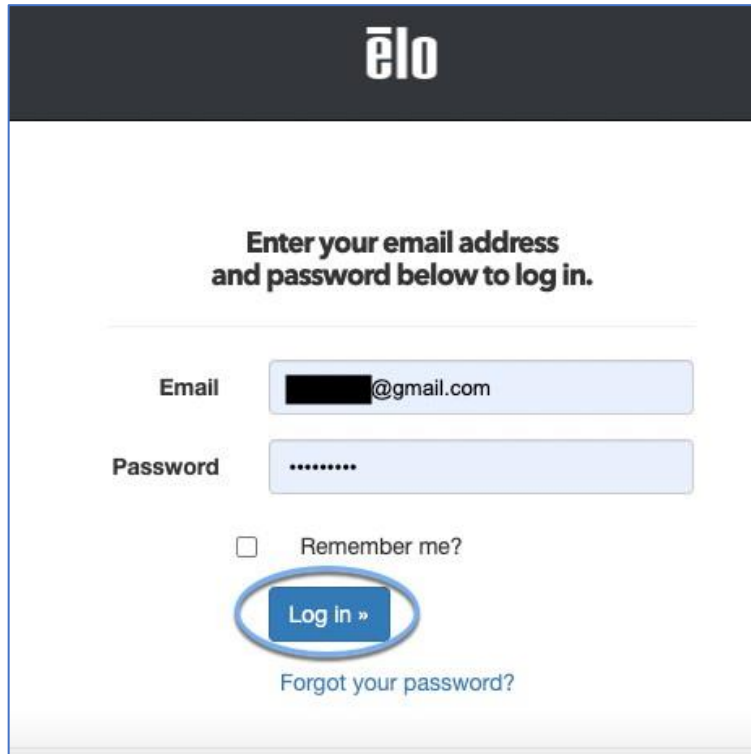
4. Después de hacer clic en registrarse, aparecerá un mensaje de confirmación por correo electrónico en la pantalla y se enviará un correo electrónico a la cuenta de correo electrónico registrada. Abra el correo electrónico de Elo y haga clic en el enlace para confirmar que la dirección de correo electrónico es válida.



5. **Haga clic en Iniciar sesión** en la página de confirmación por correo electrónico



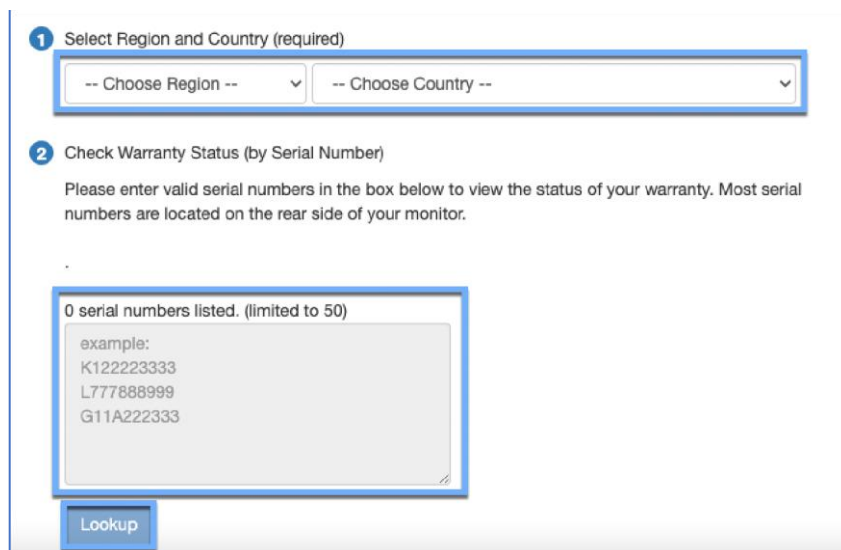
6. Las credenciales se rellenarán automáticamente, si no, introdúzcalas manualmente y **haga clic en Iniciar sesión**



The image shows the Elo login page. At the top, the 'elo' logo is displayed in white on a dark blue background. Below the logo, the text 'Enter your email address and password below to log in.' is centered. The login form consists of two input fields: 'Email' with the value '████████@gmail.com' and 'Password' with masked characters '.....'. Below the password field is a checkbox labeled 'Remember me?'. A blue 'Log In >' button is highlighted with a red oval. Below the button is a link that says 'Forgot your password?'.

7. **Seleccione Región y País** en el menú desplegable e introduzca los números de serie de los productos que necesitan reparación o devolución.

**IMPORTANTE:** Verifique que los números de serie sean correctos, es muy fácil escribir mal y puede hacer que se complete la unidad incorrecta con un número similar.



The image shows a form for checking warranty status. Step 1 is 'Select Region and Country (required)', with two dropdown menus: '-- Choose Region --' and '-- Choose Country --'. Step 2 is 'Check Warranty Status (by Serial Number)', with instructions: 'Please enter valid serial numbers in the box below to view the status of your warranty. Most serial numbers are located on the rear side of your monitor.' Below the instructions is a text area containing '0 serial numbers listed. (limited to 50)' and an example list: 'example: K122223333, L777888999, G11A222333'. A 'Lookup' button is at the bottom.

8. Complete lo siguiente:

- a. Elija en el menú **desplegable** el motivo de la devolución: *seleccione "Daño físico"* si la unidad tiene algún tipo de daño, incluso si también hay otros problemas.

Se generarán los detalles de cobertura de la garantía. Si la unidad no está cubierta por la garantía, o está vencida, los "Resultados del **estado** de la garantía" muestran cuál será el costo de reparación si elige repararla.

- b. Haga clic en **Crear RMA para 1 producto para** continuar con el RMA si las unidades están en garantía o si desea pagar la tarifa de reparación.

Verifique que los números de serie sean correctos en "**Número de serie**" y corrija cualquier error en el paso anterior.

Serial Number	Material Part Number	Material Description	Warranty Status	Cost	Warranty End Date	Reason For Return
E223	E48	ET2202L	In Warranty	0.00	08/10/2025	Please Choose...

Warranty Coverage: Standard Warranty (93% Remaining) | End Date: 08/10/2025

9. *Ingrese la dirección de envío* : aquí será donde se encuentran actualmente las unidades / donde se devolverán después de que se realicen las reparaciones.

General Info

Shipping Address

Existing Addresses: Choose A Shipping Address...

Company Name: [Text Field]

Attn (Name): [Text Field]

Street: [Text Field]

City: [Text Field]

Region/State: [Dropdown]

Postal Code: [Text Field]

Telephone: [Text Field]

Fax: [Text Field]

10. Complete la casilla "Motivo de la **reparación**" con tantos detalles como sea posible (hasta 100 caracteres) para ayudar a los técnicos a encontrar y solucionar el (los) problema (s).

A continuación, haga clic en **Continue »**

Material Part Number	Serial Number	Warranty Status	Warranty Type	Repair Cost	Return Reason	Reason For Repair
E441 [REDACTED]	L213011 [REDACTED]	In Warranty	Standard Warranty	0.00	Defective Material	<input type="text"/> Limited to 100 characters.

11. Confirme que la dirección es correcta y *haga clic en Verificar*

Address Verification

## USPS Address Verification

Elo Touch utilizes the United States Postal Service to verify shipping addresses. We do this to ensure accurate shipping.

Please verify the address below.

[REDACTED] LN  
[REDACTED] TN 37931-3086

Address verified successfully.

12. Verifique que toda la información sea precisa y *haga clic* **Confirm »** inferior de la página.

13. **Marque** la casilla para aceptar los "**Términos y condiciones**" y *haga clic en* "**Aceptar y pagar**"

### Terms and Conditions

All purchases of Elo products are subject to Elo's standard Terms of Sale which can be found at <https://www.elotouch.com/terms-of-sale>

I agree to the above Policy and Terms

14. Si la unidad está en garantía, se le indicará que envíe el pago a través de PayPal antes de que se complete el pedido.

General Info > Confirmation > Terms and Conditions > **Payment** > Complete

Your total is \$499.

If you have an existing PayPal account, click the "PayPal" button below to make a payment and complete your RMA.  
To pay with a credit card, click the "Debit or Credit Card" button below to make a payment and complete your RMA.

PayPal  
Pay Later  
Debit or Credit Card

Powered by PayPal

Este total será antes de impuestos. El total facturado incluirá impuestos, que serán superiores al importe anterior. Los cargos se producirán cuando la unidad se envíe de vuelta.

Tenga en cuenta: Los clientes exentos de impuestos deberán ponerse en contacto con RMA [Services](#) con el # de RMA y el código para que esto se aplique al pedido.

15. Si la unidad está en garantía, o el pago ha sido enviado, esto completará el pedido. Se enviará un correo electrónico con un resumen de la devolución e instrucciones.

Haga clic en el [Print Return Instructions](#) botón para imprimir y revisar la devolución. El botón cambiar a [Reprint Your RMA Instructions and Return Label](#) si se envió este pedido antes de iniciar sesión en la cuenta. Por favor, tómese un momento y revise esta información.

RMA - Full Details [« Back to Open RMAs](#)

RMA Number: 40003 [redacted]  
Status: submitted  
[Reprint Your RMA Instructions and Return Label](#)

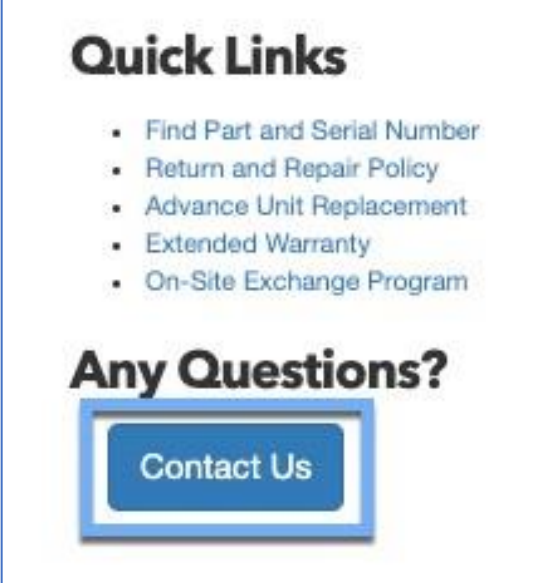
Shipping Address  
Ivana [redacted]  
8600 [redacted] Ste 200  
Chanhassen, MN 55317  
US  
Tel: 952 [redacted]  
[redacted]@[redacted].com

Payment Information  
Date: 10/25/2022 09:17:11  
Amount: \$199.00  
Status: COMPLETED  
Transaction ID: [redacted]

Details

Serial Number	Part Number	Qty	Return Reason	Warranty Type	Comments	Status
F21H [redacted]	E155645	1	Physical Damage	Standard Warranty	Cracked Screen	Not Received

Si tiene algún problema o tiene preguntas sobre su RMA, por favor utilice el [Contact Us](#) botón en el Portal o comuníquese con el departamento de RMA por correo electrónico [rmaseservices@elotouch.com](mailto:rmaseservices@elotouch.com).



**Quick Links**

- [Find Part and Serial Number](#)
- [Return and Repair Policy](#)
- [Advance Unit Replacement](#)
- [Extended Warranty](#)
- [On-Site Exchange Program](#)

**Any Questions?**

[Contact Us](#)

Por favor, absténgase de ponerse en contacto con los Servicios de RMA o Soporte Técnico para obtener un RMA, debido a que todas las solicitudes deben hacerse en línea.