

## ***PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE LOWESLINK® DE LOWE'S MÉXICO***

Dé clic en la siguiente sección para ver nuestra lista actualizada de preguntas frecuentes

### **I. [INICIO / OBTENCIÓN DE CERTIFICADO](#)**

### **II. [PREGUNTAS GENERALES SOBRE EL CERTIFICADO](#)**

### **III. [PREGUNTAS RELACIONADAS CON EL NEGOCIO](#)**

## **I. INICIO / OBTENCIÓN DE CERTIFICADO**

1. [¿Qué necesito hacer para poder tener acceso a LowesLink® en mi computadora?](#)
2. [¿Qué es un contrato de suscriptor?](#)
3. [¿Qué es un certificado digital?](#)
4. [¿Funcionará un certificado digital en mi computadora?](#)
5. [¿Cómo descargo mi certificado digital?](#)
6. [¿A quién puedo contactar si ocurre un error cuando esté tratando de obtener mi certificado?](#)
7. [¿Cuál es mi número de registro de inscripción?](#)
8. [¿A quién puedo contactar si no puedo recordar mi número de registro de inscripción?](#)
9. [¿Cuánto tiempo toma una vez registrado para tener acceso al portal de LowesLink®?](#)
10. [¿A quién puedo contactar si tengo preguntas sobre mi certificado?](#)
11. [¿Cuántos usuarios en mi compañía pueden registrarse para un certificado digital de LowesLink®?](#)
12. [¿A cuántos certificados puede tener acceso una persona?](#)
13. [¿Cuál es mi número de proveedor de Lowe's?](#)
14. [¿Necesito tener Java instalado para tener acceso a LowesLink®?](#)
15. [¿Qué navegador de internet puede utilizarse?](#)
16. [¿Cómo copio y pego?](#)

## II. PREGUNTAS GENERALES SOBRE EL CERTIFICADO

1. [¿Puedo compartir mi certificado?](#)
2. [¿Puedo colocar mi certificado en mi computadora portátil o en la computadora de mi casa?](#)
3. [¿Puedo tener acceso a LowesLink® utilizando Windows Vista?](#)
4. [¿A quién puedo contactar para eliminar el acceso al certificado de LowesLink®?](#)
5. [¿Tengo que recordar una contraseña para ingresar a LowesLink®?](#)
6. [¿Cómo elimino el certificado de mi computadora si ya no necesito tener acceso a LowesLink®?](#)
7. [¿Tiene mi certificado fecha de vencimiento?](#)
8. [¿Qué pasa si mi computadora se descompone y pierdo mi certificado?](#)
9. [¿Cómo contacto al Soporte técnico?](#)
10. [¿Qué debo hacer en caso de recibir el error 'Page Cannot be Displayed' \('No puede mostrarse la página'\) cuando trato de tener acceso al sitio?](#)
11. [Ya antes había entrado a LowesLink®, pero ahora no puedo entrar. ¿Qué debo hacer?](#)
12. [Soy un usuario registrado, puedo ingresar a LowesLink®, ver el menú, ya borré mis archivos temporales de internet, y aún así no puedo tener acceso a la información que necesito. ¿Qué debo hacer?](#)
13. [Ya estoy registrado, pero nunca he podido ingresar a LowesLink®. Recibí un mensaje – 'Page Cannot Be Displayed' \('No puede mostrarse la página'\) o un error de autenticación. ¿Qué debo hacer?](#)

### III. PREGUNTAS RELACIONADAS CON EL NEGOCIO

1. [¿Quién es mi contacto EDI \(Intercambio Electrónico de Datos\) en Lowe's?](#)

## I. INICIO / OBTENCIÓN DE CERTIFICADO

### 1. ¿Qué necesito hacer para poder tener acceso a LowesLink® en mi computadora?

Respuesta: Por favor siga las instrucciones en la página de requisitos del sistema que se encuentra en la sección “Getting Started” (Inicio) de LowesLink® en [www.loweslink.com](http://www.loweslink.com) o dé clic en el siguiente enlace para que abrirla:

[http://www.loweslink.com/pubdocuments/System\\_requirements.pdf](http://www.loweslink.com/pubdocuments/System_requirements.pdf)

### 2. ¿Qué es un contrato de suscriptor?

Respuesta: Un contrato de suscriptor es un contrato legal vinculante que usted debe leer y aceptar antes de que se le pueda permitir el acceso para la parte segura de LowesLink®.

### 3. ¿Qué es un certificado digital?

Respuesta: Un certificado digital es una identificación digital que se descarga a su computadora para que pueda tener acceso a un sitio seguro de internet.

### 4. ¿Funcionará un certificado digital en mi computadora?

Respuesta: Para revisar nuestros requisitos del sistema utilizando un certificado digital en su computadora, vaya a [www.loweslink.com](http://www.loweslink.com). Dé clic en la sección Inicio de LowesLink® y después dé clic en Requisitos del sistema de LowesLink®.

### 5. ¿Cómo descargo mi certificado digital?

Respuesta: Cuando el equipo de LowesLink®, apruebe su certificado de inscripción, usted recibirá un correo electrónico con su ID de usuario del certificado y una contraseña de un solo uso. Dicho correo electrónico tendrá instrucciones que deberá seguir para utilizar la contraseña de un uso y el # de registro de inscripción que recibió cuando finalizó su inscripción en línea para descargar y obtener su certificado digital. El número de registro es de 12 dígitos. En caso que no pueda encontrar su número de registro, por favor envíe un correo electrónico a [loweslink@lowes.com](mailto:loweslink@lowes.com).

Por favor asegúrese de copiar y pegar la contraseña del correo electrónico – asegure que no haya espacios adicionales al principio o al final de la contraseña copiada. El signo de “igual” que sigue a la palabra ‘contraseña’ NO debe incluirse.

6. ¿A quién puedo contactar si ocurre un error cuando esté tratando de obtener mi certificado?

Respuesta: Si tiene problemas al descargar su certificado digital y ya verificó que su computadora cumple con nuestros requisitos del sistema, por favor contacte al grupo de soporte técnico de certificado al 800-811-8401 o al 336-658-4336. Estos números tienen opciones para la ayuda de LowesLink® en inglés y español.

7. ¿Cuál es mi número de registro de inscripción?

Respuesta: Su número de registro de inscripción de 12 dígitos se muestra en la pantalla de su computadora cuando presenta la forma registro en línea para un certificado. Asegúrese de escribir este número ya que lo necesitará para descargar el certificado en su computadora.

En caso de que no tenga su número de registro, por favor envíe un correo electrónico a [loweslink@lowes.com](mailto:loweslink@lowes.com) solicitando dicha información.

8. ¿A quién puedo contactar si no recuerdo mi número de registro de inscripción?

Respuesta: Puede enviar un correo electrónico a [loweslink@lowes.com](mailto:loweslink@lowes.com) para averiguar su número de registro. Por favor incluya su nombre completo, nombre de la compañía y número de proveedor.

9. ¿Cuánto tiempo toma una vez registrado para tener acceso al portal de LowesLink®?

Respuesta: El proceso del certificado puede tomar hasta 7 días laborales. Deberá recibir un correo electrónico de confirmación dentro de las primeras 24 horas de que haya registrado con éxito.

10. ¿A quién puedo contactar si tengo preguntas sobre mi certificado?

Respuesta: Si tiene preguntas sobre su certificado digital, por favor envíe un correo electrónico a [loweslink@lowes.com](mailto:loweslink@lowes.com). Asegúrese de incluir su nombre, nombre de la compañía y número de proveedor. Para ayuda en español (sólo para los proveedores de Lowe's México) por favor envíe un correo electrónico a [MexicoEDI@Lowe.com](mailto:MexicoEDI@Lowe.com).

11. ¿Cuántos usuarios en mi compañía pueden registrarse para un certificado digital de LowesLink®?

Respuesta: No existe un límite en el número de usuarios que puedan tener acceso a LowesLink®.

12. ¿A cuántos certificados puede tener acceso una persona?

Respuesta: Cada persona solo puede tener acceso a un certificado. Sin embargo, existen algunas excepciones para esta regla. Las excepciones se determinan en casos particulares. Contáctese al correo electrónico [loweslink@lowes.com](mailto:loweslink@lowes.com) si tiene preguntas específicas.

13. ¿Cuál es mi número de proveedor de Lowe's?

Respuesta: Se le proporcionará su contacto de negocios con Lowe's junto con su número de proveedor de Lowe's. Por favor, no se registre para un certificado digital hasta que sepa el número de proveedor de su compañía y la ID del sitio del proveedor.

14. ¿Necesito tener Java instalado para tener acceso a LowesLink®?

Respuesta: Sí. Puede verificar si cuenta con la última versión visitando [www.java.com](http://www.java.com) y dando clic en el botón Free Java Download (Descargar Java Gratis). Si ya cuenta con la última versión, la página se lo notificará. De lo contrario, necesitará instalar la última versión.

15. ¿Qué navegador de Internet puede utilizarse?

Respuesta: SÓLO puede utilizar Internet Explorer versión 6.0 o más reciente. LowesLink® no puede utilizarse con Firefox, NetScape, Quark, etc.

16. ¿Cómo copio y pego?

Respuesta: Primero, necesitará seleccionar el texto que desea copiar. Esto se hace colocando el cursor del ratón en el primer carácter que desea copiar y, manteniendo oprimido el botón izquierdo del ratón, arrastre el cursor hasta el último carácter que necesita copiar. Ya que arrastró el cursor, verá que todo está marcado (seleccionado).

En seguida, dé clic con el botón derecho del ratón en el área seleccionada. Seleccione Copiar en el menú que aparece (o bien, puede oprimir las teclas CTRL-C si prefiere hacer esto con el teclado).

Por último, dé clic con el botón derecho del ratón en el área de su correo electrónico o documento donde le gustaría insertar el texto copiado. Dé clic en Pegar en el menú que aparece (puede también oprimir las teclas CTRL-C si prefiere hacer esto con el teclado).

## II. PREGUNTAS GENERALES SOBRE EL CERTIFICADO

1. ¿Puedo compartir mi certificado?

Respuesta: No, su certificado digital no puede compartirse con ninguna otra persona. Es sólo para su uso.

2. ¿Puedo colocar mi certificado en mi computadora portátil o en la computadora de mi casa?

Respuesta: Si, para colocar su certificado en su computadora portátil o en la computadora de su casa, necesita autorecuperar el certificado en la segunda computadora. Necesita saber su ID de usuario del certificado para completar la autorecuperación. Si no está seguro de cuál es su ID de usuario, envíe un correo electrónico a [loweslink@lowes.com](mailto:loweslink@lowes.com).

Dé clic en este enlace para autorecuperar:

<https://enroll.loweslink.com/custom/app/selfrecover/partner/capi> o vaya a [www.loweslink.com](http://www.loweslink.com) y dé clic en “Log in” (Ingresar) a LowesLink®. Seleccione el enlace en la parte de abajo de la página para autorecuperar.

3. ¿Puedo tener acceso a LowesLink® utilizando Windows Vista?

Respuesta: Sí. Por favor siga las instrucciones para utilizar IE 7 con LowesLink® en la sección Inicio en [www.loweslink.com](http://www.loweslink.com).

4. ¿A quién puedo contactar para eliminar el acceso al certificado de LowesLink®?

Respuesta: Envíe un correo electrónico a [loweslink@lowes.com](mailto:loweslink@lowes.com) solicitando al empleado eliminar el acceso. Por favor incluya en su correo electrónico el nombre de usuario, nombre la compañía y la razón para eliminarlo (por ejemplo, ya no es empleado de la compañía, sus responsabilidades de trabajo han cambiado, etc.).



5. ¿Tengo que recordar una contraseña para ingresar a LowesLink®?

Respuesta: No. Durante su registro, usted descargará un certificado a su computadora. Siempre que tenga acceso a LowesLink® desde dicha computadora NO se le pedirá contraseña.

LowesLink® verificará que tenga instalado el certificado, y si es así, se le presentará su lista de aplicación de LowesLink®.

6. ¿Cómo elimino el certificado de mi computadora si ya no necesito tener acceso a LowesLink®?

Respuesta: Con una ventana abierta del navegador Internet Explorer, vaya a Herramientas > Opciones de Internet > Contenido > Certificados. Puede marcar y eliminar su certificado desde esta pantalla de opciones.

7. ¿Tiene mi certificado fecha de vencimiento?

Respuesta: Su certificado tendrá una fecha de vencimiento. Una autorecuperación es todo lo que se necesita para renovar el certificado. Para autorecuperar dé clic en “Log in” (Ingresar) a LowesLink® y después dé clic en el enlace en la parte de abajo de la página para finalizar la autorecuperación.

8. ¿Qué pasa si mi computadora se descompone y pierdo mi certificado?

Respuesta: Si pierde el certificado en su computadora debido a un problema del sistema, todo lo que tiene que hacer para recuperar el certificado en su computadora es realizar una autorecuperación. Para hacer esto dé clic en “Log in” (Ingresar) a LowesLink® y seleccione el 2do enlace en la página que dice “If you are having problems logging in with your self-managed certificate click here to self recover.” (“En caso de tener problemas para ingresar con su certificado dé clic aquí para una autorecuperación.”) Si no está seguro de cuál es su ID de usuario de certificado envíe un correo electrónico a [loweslink@lowes.com](mailto:loweslink@lowes.com). Para ayuda en Español (SÓLO para proveedores de Lowe’s México) por favor envíe un correo electrónico a [MexicoEDI@Lowes.com](mailto:MexicoEDI@Lowes.com)

9. ¿Cómo contacto al Soporte técnico?

Respuesta : Soporte de LowesLink® al 800-811-8401. Puede contactar a un analista de soporte de 7am a 7pm de lunes a viernes. Puede también escribir a [LowesLink@Lowes.com](mailto:LowesLink@Lowes.com) contactar al Soporte en español (sólo par proveedores de Lowe’s México) [MexicoEDI@Lowes.com](mailto:MexicoEDI@Lowes.com)

10. ¿Qué debo hacer en caso de recibir un error 'Page Cannot be Displayed' ('No puede mostrarse la página') cuando trato de tener acceso al sitio?

Respuesta: Siempre que reciba el error 'Page Cannot be Displayed' ('No puede mostrarse la página') cuando trate de tener acceso al sitio, borre sus archivos temporales de Internet Explorer. Esto acelerará la muestra de sitios de internet visitados con frecuencia, ya que su buscador puede abrirlos desde su disco duro en lugar que desde la red. Es necesario VACIAR SUS ARCHIVOS TEMPORALES DE INTERNET de vez en cuando para asegurar ver las páginas de internet debidamente actualizadas. Instrucciones de Internet Explorer.

11. Ya antes había entrado a LowesLink®, pero ahora no puedo entrar. ¿Qué debo hacer?

Respuesta: Si una vez que haya ingresado su información de usuario, puede ver un menú, quiere decir que entró con éxito al sitio. Los mensajes de error después de este paso indican un problema en el nivel de la aplicación. Por favor siga las instrucciones en el siguiente paso.

Si no puede ingresar y no tiene ni siquiera acceso al menú, borre sus archivos temporales de Internet siguiendo estas Instrucciones de Internet Explorer.

¿Está usted en la misma computadora que en la que descargó su certificado digital? Si no, necesitará recuperar su certificado en la nueva computadora. Después de dar clic en Ingresar a LowesLink® dé clic en – "If you are having problems logging in with your self-managed certificate click here to self recover." ("En caso de tener problemas para ingresar con su certificado dé clic aquí para una autorecuperación.") En caso de que no sepa cuál es su clave única de identificación, solicítela por correo electrónico a LowesLink@lowes.com y le daremos la información. No olvide incluir su nombre completo, nombre de la compañía y número de proveedor de Lowe's.

Si aún así no puede ingresar, contacte al Soporte de LowesLink® al 1-800-811-8401. Recuerde que son ellos los únicos autorizados para hablar con la persona a la que se le expidió el certificado. Puede contactar a un analista de soporte de 7am a 7pm de lunes a viernes.

12. Soy un usuario registrado, puedo ingresar a LowesLink®, ver el menú, ya borré mis archivos temporales de internet, y aún así no puedo tener acceso a la información que necesito. ¿Qué debo hacer?

Respuesta: Envíe una captura de pantalla del mensaje de error que recibió junto con el último paso hecho previo a recibir el error a loweslink@lowes.com. Asegúrese de incluir el nombre de la compañía y el nombre de usuario en su certificado.

\*\*Para hacer una 'captura de pantalla' del error OPRIMA la teclas Ctrl y "Print Screen" (Imprimir pantalla) al mismo tiempo. Con esto se copia la pantalla. Ahora utilice el comando Pegar (o bien, oprima Ctrl y la tecla V) para pegar en el cuerpo de un mensaje abierto de correo electrónico o en

un documento de Word o Excel que después pueda adjuntar a su correo electrónico. Asegúrese que la captura de pantalla incluya la dirección de la página de internet del navegador Internet Explorer.

13. Ya estoy registrado, pero nunca he podido ingresar a LowesLink®. Recibí un mensaje – ‘Page Cannot Be Displayed’ (‘No puede mostrarse la página’) o un error de autenticación. ¿Qué debo hacer?

Respuesta: ¿Siguió las instrucciones en la página Requisitos de sistema para asegurar que su computadora sea compatible con Loweslink?

### **III. PREGUNTAS RELACIONADAS CON EL NEGOCIO**

1. ¿Quién es mi contacto EDI (Intercambio Electrónico de Datos) en Lowe's?

Respuesta: La información de su contacto EDI para Lowe's México está disponible en [www.loweslink.com](http://www.loweslink.com) dando clic en la sección Lowe's México y después en la sección de información EDI.