

## **COMUNICADO IMPORTANTE DE ATENCION DE GARANTIAS**

### **Clientes ubicados en Lima:**

Estimado cliente comunicarle que ya no será necesario solicitar cita previa para internar su producto en garantía por lo expuesto sugerimos acercarse a nuestras oficinas en el siguiente horario: Lunes a Viernes de 8.15am a 3pm horario corrido con la respectiva documentación de sustento de garantía. Si tuviera algún correo previo solicitando cita o pendiente de respuesta por favor visitarnos en el horario mencionado.

### **Clientes ubicados en: Cusco, Arequipa, Huancayo, Trujillo y Chiclayo:**

Estimado cliente comunicarle que ya no será necesario solicitar cita previa para internar su producto en garantía por lo expuesto sugerimos acercarse a nuestras sucursales en el siguiente horario: Lunes a Viernes de 8.15am a 12pm. Si tuviera algún correo previo solicitando cita o pendiente de respuesta por favor visitarnos en el horario mencionado. Sus productos recibidos en sucursal serán trasladados al laboratorio central ubicado en Lima donde se genera el cargo de recepción que inicia el trámite de su garantía, es importante precisar que nuestro camión de reposición responsable de dicho traslado puede demorar de 7 a 15 días dependiendo la fecha de llegada de la reposición del stock en cada sucursal.

En caso necesiten tramitar con mayor celeridad su caso de garantía o casos DOA/Reclamo autorizado sugerimos enviar sus productos con una agencia de transportes de su preferencia con entrega a domicilio a GRUPO DELTRON S.A. sito en Calle Raúl Rebagliati 170 – La Victoria Atención: Carlos Delgado Marallano Celular 986022287.

### **Notas importantes para todos los clientes ubicados en Lima y Provincias !!!!**

1- No recibimos productos para trámite de garantías de las marcas: APC, Canon, CDP, Gigabyte, Samsung debido a que dichos fabricantes han establecido su política de atención de garantía a través de su red de Centros de Servicio, Grupo Deltron no es parte de dicha red de servicio solo es un canal de comercialización.

Las acreditaciones de productos de estos fabricantes deben ser consultadas al correo grupal: rmaperu@deltron.com.pe

2- Para sus productos DOA asegúrense de contar con email de aprobación del fabricante el cual será requerido en la ventanilla de atención como requisito previo para su internamiento, de no contar con dicha aprobación su producto no será recibido.

3- Para los casos de reclamos comerciales tener a la mano el número de reclamo aprobado que autoriza internamiento comercial y que se cumplan condiciones definidas en el respectivo reclamo, de no cumplirse ambas condiciones su producto no será recibido.

4- Para realizar consultas de cada caso deben acceder a la plataforma: [www.listo.deltron.com.pe](http://www.listo.deltron.com.pe) ingresando con su RUC y código cliente (7 dígitos) donde puede realizar el seguimiento de atención de cada producto, en caso necesiten mayor información pueden presionar el símbolo + para acceder al botón "Realizar Consulta" para formular su consulta específica de cada serie ingresada en nuestro sistema.

Saludos Cordiales

### **GERENCIA DE SERVICIO TECNICO**

**Lima, 1 de Agosto del 2,022**