

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

### **Cientes 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 9am a 6pm horario corrido con la respectiva documentación de sustento de garantía. Si tuviera algún correo previo solicitando cita ó pendiente de respuesta le rogaremos programe su visita en el horario mencionado para iniciar el proceso de sus garantías.

### **Cientes 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 9.15am a 12pm. Si tuviera algún correo previo solicitando cita ó pendiente de respuesta por favor visitarnos en el horario mencionado asegurándose que los productos fueron facturados por Deltron y que se encuentran en garantía, es muy importante su validación antes de dejar productos en sucursal y evitar devoluciones de mercadería sin ningún trámite. Como uds. ya tienen conocimiento no contamos con oficinas de servicio técnico en nuestras sucursales por tanto sus productos recibidos en sucursal serán trasladados al laboratorio central ubicado en Lima donde se genera el cargo de recepción que dará inicio al trámite de garantía, ese mismo día ud. recibirá la llamada de nuestro gestor de garantía quien le confirmará si todos los productos cumplen con los requisitos de garantía consultándole su correo para formalizarle vía email el cargo de recepción donde se registrarán sus productos para que realice el seguimiento vía la plataforma listo.deltron.com.pe

Es importante precisar que nuestro camión de reposición responsable del traslado hacia nuestra oficina principal en Lima puede demorar entre 7 a 15 días dependiendo de la fecha previa de llegada cuando dejaron mercadería de reposición de stock en cada sucursal. Si ud. necesita tramitar su garantía con urgencia le sugerimos enviar sus productos a través de una agencia de transportes de su preferencia con entrega a domicilio a: GRUPO DELTRON S.A. ubicado en Calle Raúl Rebagliati 170 – La Victoria Atención: Carlos Delgado Marallano Celular: 986022287.

### **Cientes ubicados en otras provincias:**

Estimado cliente recomendarle que es importante que valide si los productos fueron facturados por Deltron y que se encuentran en garantía antes de definir su envío de productos a nuestra sede principal: GRUPO DELTRON S.A. ubicado 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- Todo producto con daño físico perderá automáticamente la garantía definida por fecha de facturación.
- 2- Grupo Deltron en su calidad de mayorista tiene acuerdos de comercialización con diversos fabricantes sin embargo dichos fabricantes son responsables de los trámites de DOA y garantía regular a través de su red de Centro Autorizado de Servicio (CAS). Por esta razón no recibimos productos para trámite de garantías de las siguientes marcas y grupos de línea:
  - Servidores, PCs, Allinones, Notebooks, Tablets, Monitores, Impresoras, Televisores de fabricantes: .Acer, AOC, Canon, Dell, Epson, HP, Hyundai, Lenovo, LG, Samsung
  - Estabilizadores, UPS, accesorios de fabricantes: APC, CDP, Elise, Tripplite
  - Motherboards, Tarjetas de Video, Fuentes, Monitores, Auriculares, Teclados, Mouse, accesorios de fabricantes: Gigabyte, Hyperx

- 3- Los productos ingresados en los Centros de Servicio de los fabricantes cuyo trámite por DOA o Garantía se necesite acreditación por parte de Deltron indicar al responsable de la marca que envíe autorización y/o Nota Crédito al email: [rmaperu@deltron.com.pe](mailto:rmaperu@deltron.com.pe) para que el gestor responsable sea notificado y se inicien la coordinación con el fabricante para seguir el proceso de acreditación interna con el área de Finanzas para la emisión de la respectiva Nota de Crédito, cualquier consulta sobre este proceso referirse a ese correo específico.
- 4- Los productos DOA aprobados y que obligatoriamente hay que ingresarlos en Deltron corresponden a los fabricantes: Dell,Epson,HP,Lenovo. Cuando trasladen o entreguen su producto adjuntar el email de aprobación del fabricante que es requisito indispensable para el ingreso de su producto, de no contar con dicha aprobación su producto no será recibido ó será devuelto por agencia para los casos de envíos de provincia.
- 5- Para los casos de reclamos comerciales aprobados por el área de Reclamos de Deltron cuando trasladen o entreguen su producto adjuntar el número de reclamo aprobado que es requisito indispensable para el ingreso de su producto, el personal antes de ingresar su producto validará las condiciones registradas en el reclamo y procederá con la respectiva creación del cargo, de no cumplirse las condiciones registradas en dicho reclamo su producto no será recibido y le brindarán la observación detectada para que pueda subsanarlo.
- 6- Informarles que Deltron ha sido nombrado Centro Autorizado de Servicio de los siguientes fabricantes: Asus, Advance,CT Life,Ecotrend,Landbyte,Intense Devices, Teros, Volkscom. Como Centro Autorizado de Servicio de los fabricantes mencionados estamos autorizados a recepcionar productos de dichas marcas facturados por cualquier mayorista y la garantía de cada producto se activa a partir de la boleta/factura/ticket emitida al usuario final, es importante que cuando ingresen este tipo de productos consideren adjuntar estos documentos de venta para registrar el inicio de garantía del producto con la fecha de venta al usuario final.

#### **Canales de Comunicación con Servicio Técnico Deltron !!!!**

- 1- Para realizar el seguimiento de sus casos de garantías y reclamos registrados en Servicio Técnico con un número de cargo deben ingresar a la plataforma: [www.listo.deltron.com.pe](http://www.listo.deltron.com.pe) ingresando su RUC y código de cliente (7 dígitos), en caso necesiten mayor información o necesiten realizar consultas adicionales por favor ubiquen su producto registrado y al extremo derecho presionar el símbolo + para acceder al botón "Realizar Consulta" donde pueden registrar la consulta específica de cada serie ingresada en nuestro sistema.
- 2- Cualquier información y/o consulta adicional no considerada en el presente documento le rogamos comunicarse a través del whatsapp 994035975 cuyo horario de atención será de Lunes a Viernes de 9am a 6pm.

Saludos Cordiales

#### **GERENCIA DE SERVICIO TECNICO**

Lima, Agosto del 2,022