Grupo Deltron S.A.
www.deltron.com.pe

- Lima (Principal): Calle Raúl Rebagliati 170, Urb. Sta. Catalina - La Victoria, Lima | (511) 415-0101
- Lima - CompuPlaza: Av. Garcilazo De La Vega 1251, interior 307 - 308
- Arequipa: Urb. Campiña Dorada E-19, Cercado Arequipa | (054) 214134
- Arequipa - CompuPlaza: Calle Octavio Muñoz Najar 223 Oficinas 302 - 304 | (054) 23-3056
- Chiclayo: Av. Salaverry 580 - Chiclayo | (074) 225205 | 59-1061 | 20-5087 | 27-2339
- Cusco: Av. Regional 388 Cercado Cusco | (084) 24-3892 | 24-3864 | 25-4522 | 25-4508
- Huancayo: Jr. Libertad 122, Huancayo | (064) 22-1513 | 22-1591
- Iquitos: Calle Raymondi 347 - Iquitos | (511) 415-0101 Anx. 2571
- Trujillo: Av. Nicolás de Piérola 844 Urb. Primavera | (044) 29-1306 | 29-9262

CUENTAS CORRIENTES

BCP US$: 193-0000-76989174
BCP S/. : 193-0801665-0-25

BBVA US$: 0011-0378-0100014773
BBVA S/. : 0011-0378-0100014765

ScotiaBank US$: 325685
ScotiaBank S/. : 1118455

* Los Pedidos Especiales, Pedidos CIF, Accesos a Líneas de Crédito y Negocios puntuales no aplican a los clientes registrados en la división VENTAS ONLINE.

MANUAL DEL CLIENTE

Ventas .....
Créditos .....
Despacho .....
Post Venta .....
Reclamos .....

Deltron
Usted, la Tecnología y Nosotros

1. Link de Promociones

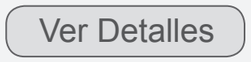
Con la finalidad de Brindar mayor información a sus distribuidores, Grupo Deltron ha generado una Página Web donde los clientes pueden encontrar ofertas, descuentos y regalos adicionales.

Es importante destacar que en Deltron, las promociones se identifican con el prefijo #PROMOCION, seguido de un número correlativo. Este código debe ser solicitado al vendedor de su cuenta o cargado en su pedido si es que realiza compras por el Sistema Xpand (Compras en Línea).

Para poder ubicarlas en la web, se puede filtrar por marca, línea o código de Producto Deltron.

1. Ingrese a www.deltron.com.pe, coloque su usuario y contraseña.
2. Haga clic en el banner del "Link de Promociones".

3. Seleccione el tipo de producto y/o la marca. También puede agregar el código de Producto
4. Revise si la promoción está disponible en Lima y/o provincias. También la fecha de vigencia.
5. Si desea mayor información, haga clic en "Ver Detalle". Con ello, podrá ingresar a las fichas de producto de los respectivos items.



6. A partir de aquí, continúe con su proceso regular de compras.

2. Catálogo Android – Google Play

Grupo Deltron está pendiente de las novedades tecnológicas. Por ello, ha puesto a disposición de sus clientes un catálogo para la plataforma móvil Android.

De esta forma, podrá conocer en tiempo real la información de stocks, disponibilidad y precios. Se debe considerar que puede seguir revisando la información sin conexión a internet, pero se recomienda contar con dicha conexión, ya que sólo de esta forma se podrá actualizar los datos, para que pueda cotizar a sus clientes finales. Finalmente, la descarga de este App es gratuita.

VENTAS

Para poder hacer uso de esta herramienta debe seguir estos simples pasos:

1. Ingrese a Google Play desde su celular o tablet con plataforma Android
2. Busque la aplicación "Catálogo Deltron" y seleccione "Instalar".

3. Con el App instalado, primero debe loguearse, con los mismos datos que emplea en www.deltron.com.pe
4. Se recomienda que su primera acción sea "Actualizar todo".
5. Seleccione "Buscar Productos" y elija el tipo de item y la sucursal donde realizará su compra.
6. Navegue entre los items, revise stocks y precios disponibles.
7. A partir de aquí, contacte a su vendedor para realizar el pedido o emplee el Servicio Xpand para generar una compra en línea.

3. Pedido Especial

Se realiza cuando el producto no se encuentra en stock de Deltron, debido a que es un item de baja rotación.

El distribuidor contactará al ejecutivo de venta indicando: Marca, Producto y "Part Number" (Código del Fabricante).

El ejecutivo de venta indicará en la cotización disponibilidad, precio y forma de pago.

Una vez que el cliente confirma recepción de la cotización, éste enviará una Orden de Compra (OC), la cual debe tener los siguientes datos:

- Número de cotización.
- Forma de pago.
- Marca, "Part Number" y descripción de producto.
- Cantidad y precio de producto.
- Tiempo.

La OC deberá ser membretada y firmada por el encargado de compra del cliente. Ésta será entregada al ejecutivo de venta de Deltron para continuar con el pedido. El ejecutivo de venta informará al cliente una vez que el producto se encuentre en stock para poder facturarlo.

Recomendación:

El distribuidor podrá solicitar al ejecutivo de venta el estatus sobre la mercadería días antes de la fecha indicada para re-confirmar el día de llegada del pedido.

4. Pedido CIF

El cliente contactará al ejecutivo de venta por una proforma indicando: Marca, Producto, "Part Number", Usuario Final y que desea la cotización en precios CIF. (Importación)
El ejecutivo de venta indicará en la cotización disponibilidad, precio, forma de pago y precios CIF.
Una vez confirmada la cotización por el cliente, éste enviará una Orden de Compra (OC) que debe tener los siguientes datos:

- Número de cotización.
- Razón Social y RUC - Usuario final.
- Domicilio fiscal - Usuario final.
- Nombre del Representante Legal o encargado de compra - Usuario Final.
- Teléfono y correo del Representante Legal o encargado de compra. – Usuario Final.
- Descripción de producto.
- Cantidad y precio de producto.
- Forma de pago.
- Tiempo.

Realizado el pedido, el ejecutivo de venta entregará al distribuidor documentos (DUAS, documentos del ministerio competente, etc.), los cuales deberán ser endosados por el Usuario final para realizar el "levante" de la mercadería una vez que arribe.

Una vez los documentos sean endosados, serán devueltos al ejecutivo de venta para que continúe con el trámite del pedido.

Finalmente, el ejecutivo de venta informará al cliente una vez que el producto se encuentre en stock para poder facturarlo.

5. Información para Ventas menores a $ 200.00+IGV

Se informa a los clientes de Grupo Deltron que a partir del Lunes 15 de Abril del 2013, toda venta inferior a $200.00 + IGV deberá ser realizada como pedido en línea vía www.deltron.com.pe.

El proceso para realizar Compras en Línea a través del Sistema Xpand se detalla en el siguiente capítulo.

VENTAS

6. Pedido en Línea

1. Ingrese a www.deltron.com.pe. Coloque su usuario y contraseña.

2. Seleccionar el ícono de Xpand

3. Seleccionar Pedido en Línea

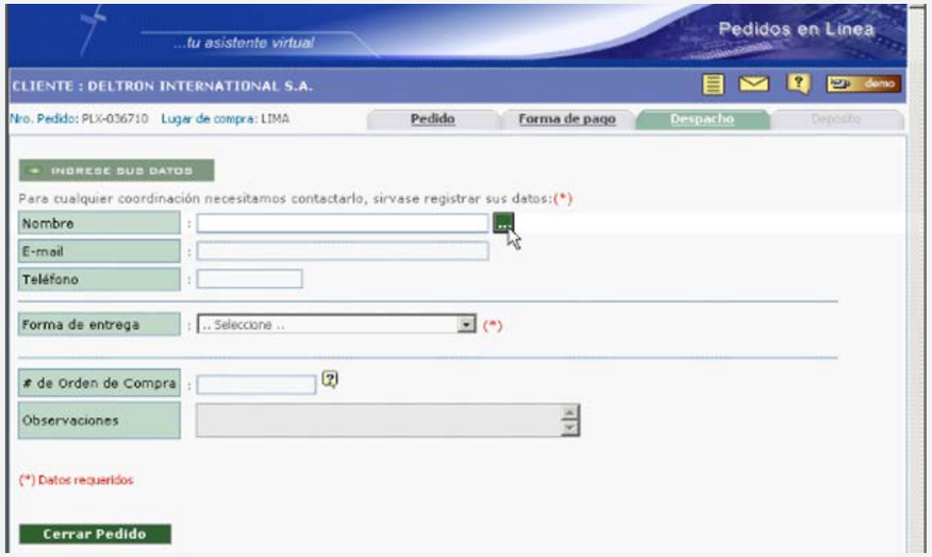
4. Elegir la opción "Pedido en Línea" o "Pedido en Línea Express".
5. Elegir en la sección "Lugar de Compra" el almacén desde donde desea que le despachen la mercadería.
6. Seleccionar "Continuar".

VENTAS

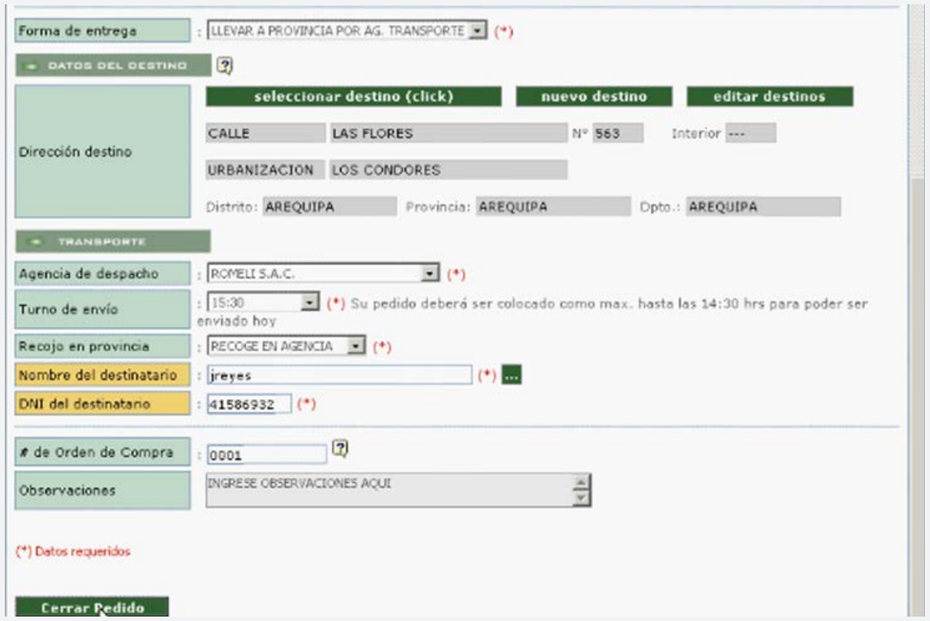
7. Elegir marca, línea y/o producto buscado.
8. Seleccionar "En Stock". Sólo se indicarán los productos disponibles en el almacén indicado.
9. Ver en "Resultado de la Búsqueda" los productos a escoger.
10. Indicar la cantidad deseada y seleccionar "Agregar".
11. Agregar todos los productos que desee comprar.
12. En caso de cambio en una cantidad, seleccionar "Recalcular".
13. Una vez terminado el pedido, seleccionar "Continuar con paso 2".

14. Seleccionar la "Forma de Pago" e indicar la alternativa "Depósito".
15. Seleccionar "Continuar Paso 3"

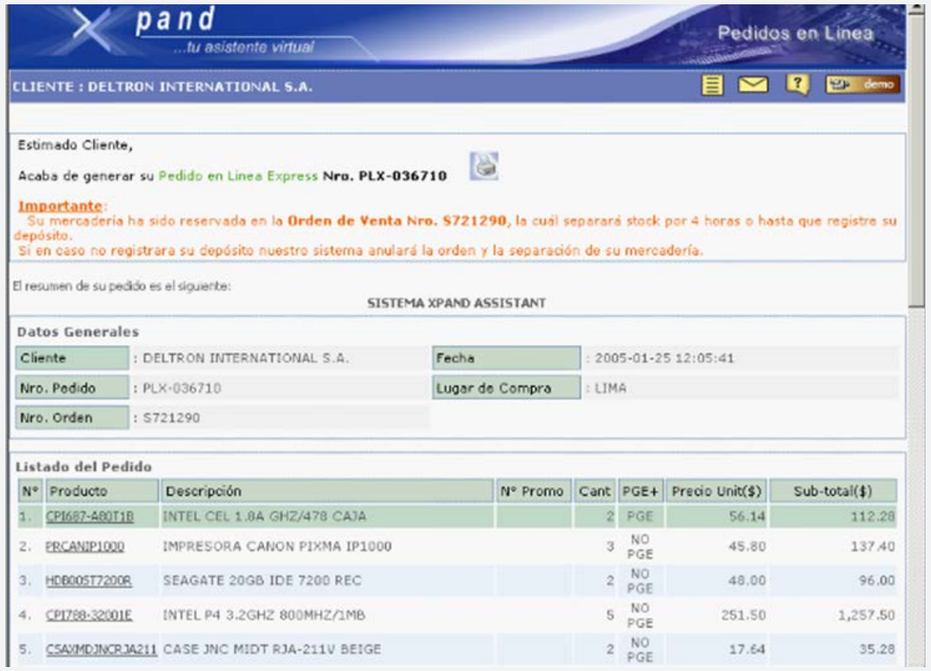
16. Ingresar datos personales: nombre, e-mail, teléfono.
17. Indique forma de entrega: si es local, marque "Cliente Recoge en Deltron". De lo contrario, marque "Llevar a Provincia por Agencia de Transporte".
18. Si marcó "Llevar a Provincia por Agencia de Transporte", le saldrán opciones para que indique la dirección, la agencia de transporte, el turno de envío, nombre y DNI del destinatario.



19. Si es necesario, ingrese observaciones.
20. Seleccionar "Cerrar Pedido".
21. Verificar la confirmación de que su pedido fue cerrado exitosamente, reservando mercadería por 4 horas.



VENTAS



22. Indicar el lugar o forma de depósito: Agencia y N° de transacción, telecrédito o pago Vía BCP.
23. Detallar el N° de operación: fecha y monto exacto del depósito.
24. Por su seguridad, es importante que detalle el nombre y DNI de la persona que recogerá la mercadería.
25. Seleccionar "Guardar" y luego hacer clic en "Guardar y Finalizar".

26. Aparecerá una pantalla indicando su Número de atención, el cual deberá copiarlo ya que no volverá a aparecer y deberá indicarlo al momento de recoger la mercadería.

27. Con estos simples pasos, habrá finalizado su pedido en línea a través del Sistema Xpand. Puede contactar a su vendedor si lo considera necesario.

VENTAS

1. Acceso a Línea de Crédito en Deltron

Para aplicar a una línea de crédito en Deltron, se debe presentar los siguientes documentos:

- Ficha de solicitud de crédito.
- Vigencia de Poder (antigüedad menor a 30 días).
- Estados financieros de situación del año en curso.
- Declaración Jurada anual Sunat (2 últimos años).
- Declaración mensual a la Sunat (PDT de 3 últimos meses).
- DNI de representantes legales y avales.
- Declaración patrimonial del fiador solidario.

Los documentos se deben entregar en Recepción de la sede Lima. En provincias, se deberán presentar en el área de Caja de la Sucursal.

El tiempo establecido para la evaluación es de 72 horas. Luego de este tiempo, el cliente podrá informarse del resultado de la evaluación en el Área de Créditos.

Acceso a Líneas de Crédito Menores (US$ 3,000 ó menos)
Bastará con enviarnos los siguientes documentos:

- Vigencia de Poder (antigüedad menor a 30 días).
- Declaración Jurada anual Sunat (2 últimos años).
- Declaración mensual a la Sunat (PDT de 3 últimos meses).
- DNI de Representantes Legales y Avales.

En caso de ser persona natural, no considerar la vigencia de poder.

2. Medios de Pago

Para facilitar sus compras, contamos con los siguientes medios de pago:

- Efectivo
- Depósito en efectivo en cuentas recaudadoras del BBVA Continental, BCP y Scotiabank, indicando número de RUC del cliente.
- Safetypay (transferencia vía web)
- Cheque al día (sólo para clientes con línea de crédito)
- Cheque diferido (sólo para clientes con línea de crédito)
- Saldo a Favor o Notas de Crédito (presentando el documento original)
- Tarjeta de crédito o débito (Visa, Master Card, Diners Club). Sólo aplica para nuevas compras, no válido para amortización de deuda.
- Comercio Electrónico (Verified by Visa). Sólo aplica para nuevas compras, no válido para amortización de deuda.
- Letra (sólo para clientes con línea de crédito)

3. Lugares de Pago

Los pagos en efectivo y con tarjetas de crédito o débito podrán ser realizados sólo en los siguientes lugares:

- Oficina Principal Raúl Rebagliati 170, Santa Catalina, La Victoria
- Oficina Compuplaza Wilson, Av. Gracilaso de la Vega1251 Tda. 307 -308
- Sucursal Arequipa, CompuplazaArequipa, Jr. Octavio Muñoz Najar 223, Of. 302-304, Arequipa.
- Sucursal Trujillo, Av. Nicolas de Pierola 844, Urb. Primavera, Trujillo
- Sucursal Chiclayo, Av. Salaverry 580, Chiclayo
- Sucursal Cusco, Av. Regional 388, Cercado Cusco
- Sucursal Huancayo, Jr. Libertad 122, Huancayo.

4. Uso de Notas de Crédito y Saldos a Favor

Para asegurarnos el correcto uso y aplicación de las notas de crédito y saldos a favor, Grupo Deltron ha establecido las siguientes disposiciones:

- Las notas de crédito deben ser recogidas por el Representante Legal (para el caso de persona jurídica) y por el titular en caso de persona natural. En caso de autorizar el recojo a un tercero, deberá instruirse mediante carta en papel membretado firmada por el Representante Legal, adjuntando copia del DNI de éste último.
- Para realizar una compra utilizando una nota de crédito, será necesario presentar el físico de este documento en Caja (si el cliente viene a comprar a nuestro local) o al personal de Transportes si el despacho es mediante entrega en su local.
- El personal del cliente que viene a recoger mercadería cancelada con nota de crédito o saldos a favor, deberá estar previamente registrado en nuestra Web por el representante de la empresa, a través de su vendedor

5. Negocios Puntuales

Se considera Negocio Puntual a una venta en la que el monto de la compra excede la línea de crédito del distribuidor. Se realiza a través de una evaluación puntual del caso solicitado, debiendo solicitarlo a través del vendedor asignado o directamente con el analista de créditos.

Entre los tipos de negocios puntuales, se tiene los siguientes:

A. Sobregiro autorizado de línea de crédito
B. Facturación Directa
C. Cesión de Cobranza Formalizada (Privado o Estado)

A. Sobregiro Autorizado de Línea de Crédito

Para acceder a este tipo de negocio puntual deberá solicitarlo a su vendedor o analista de créditos. Luego de la evaluación del Distribuidor y de su cliente (Usuario Final), se confirmará si se autoriza un sobregiro temporal para el negocio puntual, utilizando o no la línea de crédito habitual del cliente.

Dependiendo del caso, se podrá solicitar garantías específicas.

B. Facturación Directa

Se denomina "Facturación Directa" a aquella venta en donde Deltron le factura directamente al usuario final (con los precios del Distribuidor).

Para acceder a este tipo de negocio puntual, el distribuidor debe informar el nombre y RUC del Usuario Final, a fin de que Créditos Deltron evalúe a ambos (Distribuidor y Usuario Final).

Una vez aprobada la facturación directa, Deltron factura al usuario Final a los precios propuestos por el distribuidor. Una vez cancelada la factura, el distribuidor presenta su factura por las comisiones generadas por la venta.

El Distribuidor se hace cargo de gestión de cobranza, asumiendo los intereses en caso el Usuario Final pague fuera de fecha.

C. Cesión de Cobranza Formalizada

Mediante el procedimiento de "Cesión de Cobranza Formalizada", el distribuidor instruye formalmente mediante carta notarial al Usuario Final para que éste último realice el pago directamente a Deltron, adjuntando copia del contrato de cesión de derechos suscrito entre Deltron y el Distribuidor.

Para acceder a este procedimiento, se debe evaluar tanto al Usuario Final como al Distribuidor. El Usuario Final deberá aceptar formalmente la Cesión de Cobranza Formalizada.

CRÉDITOS

6. Recomendaciones Importantes

- Los pagos se realizan en las Cajas establecidas por la empresa, tanto en la oficina principal de Lima como en nuestras Sucursales. Nunca al personal de Ventas ni de Créditos. Cualquier pago realizado al personal de Ventas, Créditos o de otra área, no será reconocido por la empresa.
- Se recomienda cancelar en efectivo sólo hasta el monto permitido por la Ley de Bancarización, es decir, US$ 1,000.00 ó S/. 3,500.00 + IGV.
- Siempre que realice depósitos en nuestras cuentas, asegúrese que el depósito tenga asociado su número de RUC.
- En lo posible, realice pagos que cancelen facturas completas.
- Las notas de crédito deben ser recogidas y utilizadas tan pronto son emitidas.
- Los Saldos a Favor deben ser utilizados en el mes que se generan. Su uso posterior requerirá de una autorización expresa del Representante Legal del Distribuidor.
- Se recomienda conciliar la Cuenta Corriente en forma semanal con los analistas de créditos de Grupo Deltron.
- Es muy importante mantener actualizado el registro de las personas autorizadas para realizar gestiones dentro de la empresa. Para esto, deberá incluir al personal autorizado indicando nombres y apellidos completos y DNI, así como el tipo de gestión que está autorizado a realizar: compras, recoger facturas, Notas de Crédito / Débito y gestión de mercadería por garantías en Post Venta.
- Toda facturación realizada a su empresa generará un e-mail automático con los productos comprados, por lo que es necesario revisar esta información. En caso de detectar alguna compra no autorizada, deberá informar al E-mail reclamos@deltron.com.pe.

1. Despacho

1.1. Despacho Local.

HORARIO DE DESPACHO	
ORDENES FACTURADAS	HORARIO DE SALIDA DE UNIDADES
9:00 h – 13:00 h	14:00 h
13:00 h – 16:00 h	17:00 h
16:00 h – 19:00 h	09:00 h del día siguiente

Monto Mínimo para Delivery
El monto mínimo de facturación para delivery estipulado por la empresa es $ 1,000.00 + IGV (sólo para distritos autorizados en Lima Metropolitana)

Nota:
-Se deberá indicar la persona de contacto que recibirá la mercadería en el local.

Recepción de Mercadería en Local de Destino

Cliente Corporativo:
Verificar que la mercadería entregada cuente con el empaque sellado.
Firmar y sellar guía de remisión.

Cliente Reseller:
Verificar que la mercadería entregada cuente con el empaque sellado.
De no tener línea de crédito, entregar cheque al transportista.
Firmar y sellar guía de remisión.

1.2. Despacho Provincia.

HORARIO DE DESPACHO	
HORARIO DE ÓRDENES FACTURADAS	HORARIO DE SALIDA DE UNIDADES
9:00 h – 19:00 h	15:00 h
	18:30 h
	20:30 h

Nota: • No hay restricción de envío con respecto al monto facturado.

DESPACHO

1.3. Recojo de Mercadería en Sucursal y Agencia.

1.3.1. Requisitos
- N° de Remito
- N° de factura de agencia de transporte.
- N° de encomienda

Nota:
-Si la agencia no brinda alguno de estos tipos de documento se identificará solo con su Nombre y DNI.

1.4. Devolución de Producto por Error de Venta.

Error de modelo entregado/diferencia en cantidad/empaque deteriorado.

El distribuidor se acercará a Atención al Cliente – Almacén, con guía de remisión y factura emitida por Grupo Deltron. Debe tener en cuenta los siguientes requisitos:

- La devolución de mercadería será efectiva si se realiza dentro de:
  - 24 hrs – Zona LIMA
  - 48 hrs – Zona NORTE
  - 72 hrs – Zona SUR
- Mercadería debe encontrarse sin uso y con empaques sellados.
- El código del producto deberá ser el mismo registrado en la guía.

• *Sujeto a los turnos de la agencia*

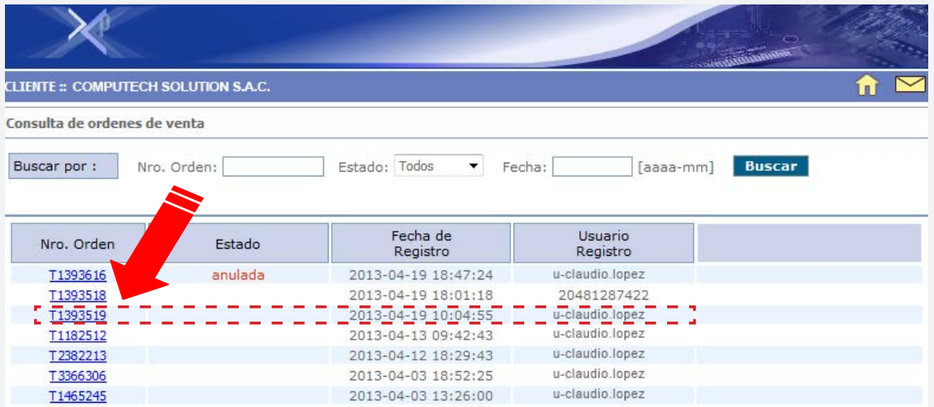
DESPACHO

2. Deltron Entrega: Seguimiento de Pedidos

1. Ingrese a www.deltron.com.pe, coloque su usuario y contraseña.
2. Seleccionar el ícono de Xpand

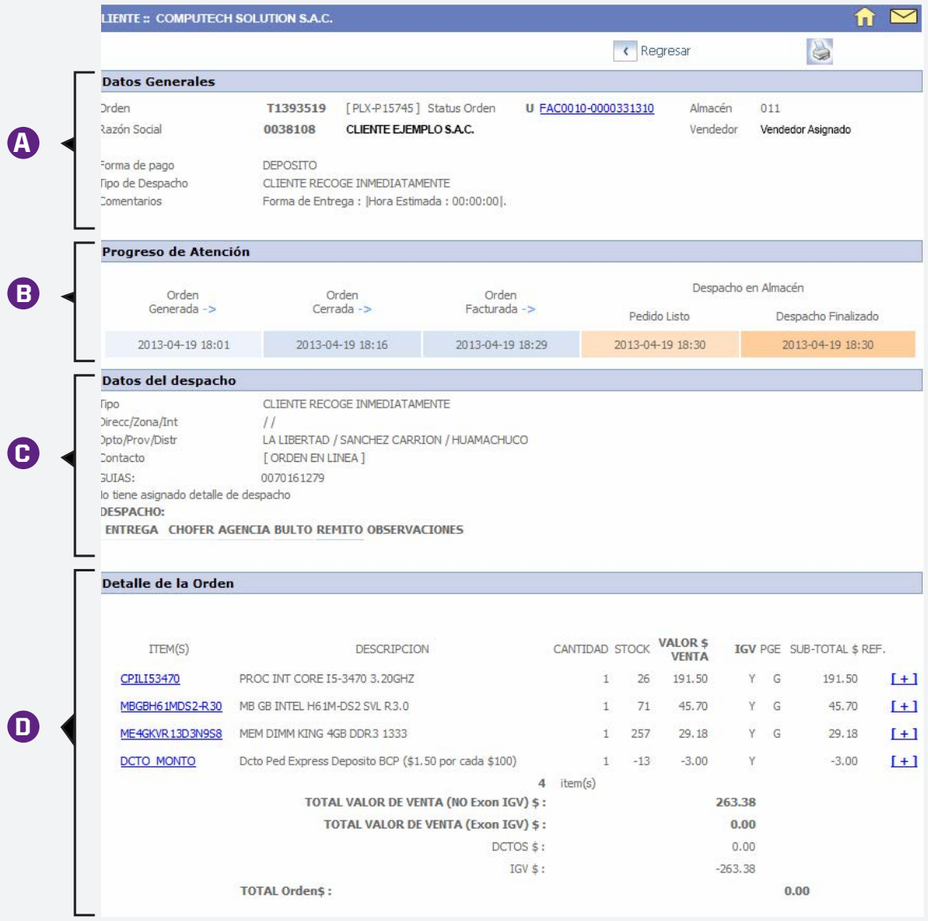
3. Seleccionar "Seguimiento de Pedidos"

4. Seleccionar "Número de Orden".
   En la siguiente pantalla se muestran las últimas órdenes de ventas creadas.



DESPACHO

- En la siguiente pantalla, podrá visualizar un ejemplo con los detalles de una Orden de Venta preparada para despacho.



A. En la parte superior "Datos Generales", podrá revisar información sobre: Orden de Venta, Número de Factura, vendedor asignado, forma de pago y tipo de despacho.

B. En la sección "Progreso de Atención", podrá verificar el status de su pedido: desde que se toma la orden, pasando por facturación hasta la confirmación de despacho.

C. En la sección "Datos del Despacho", podrá validar el tipo de entrega:
- Inmediato: Cliente recoge inmediatamente.
- Despacho Local: Delivery (sólo aplica para determinadas zonas de Lima).
- Envío a Provincias: Sólo en este caso se detallarán los datos del envío de la agencia.

D. En esta zona, podrá revisar el listado de items facturados y que serán preparados para el despacho.

DESPACHO

5. Si desea conocer los Números de Serie de los productos adquiridos, debe seleccionar la opción "Ver Series".

Detalle de la Orden

nivel de usuario no definido/autorizado

ITEM(S)	DESCRIPCION	CANTIDAD	STOCK	VALOR $ VENTA	IGV	PGE	SUB-TOTAL $ REF.	
CPILI53470	PROC INT CORE I5-3470 3.20GHZ	1	26	191.50	Y	G	191.50	[+]
MBGBH61MDS2-R30	MB GB INTEL H61M-DS2 SVL R3.0	1	71	45.70	Y	G	45.70	[+]
ME4GKVR13D3N9S8	MEM DIMM KING 4GB DDR3 1333	1	257	29.18	Y	G	29.18	[+]
DCTO_MONTO	Dcto Ped Express Deposito BCP ($1.50 por cada $100)	1	-13	-3.00	Y		-3.00	[+]

4 item(s)

TOTAL VALOR DE VENTA (NO Exon IGV) $: 263.38

TOTAL VALOR DE VENTA (Exon IGV) $: 0.00

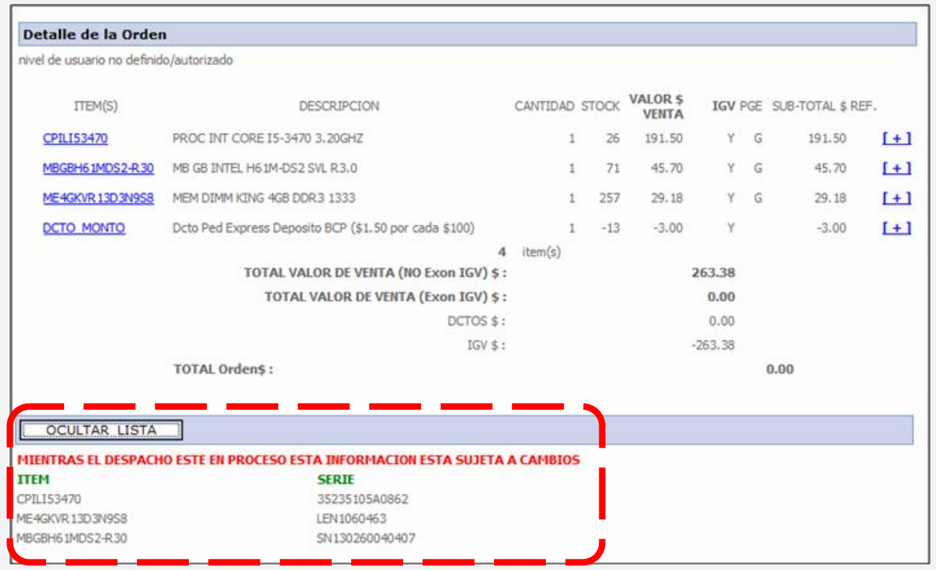
DCTOS $: 0.00

IGV $: -263.38

TOTAL Orden$: 0.00

VER_SERIES

6. En la parte inferior se muestra los números de serie de los productos comprados.



Detalle de la Orden

nivel de usuario no definido/autorizado

ITEM(S)	DESCRIPCION	CANTIDAD	STOCK	VALOR $ VENTA	IGV	PGE	SUB-TOTAL $ REF.	
CPILI53470	PROC INT CORE I5-3470 3.20GHZ	1	26	191.50	Y	G	191.50	[+]
MBGBH61MDS2-R30	MB GB INTEL H61M-DS2 SVL R3.0	1	71	45.70	Y	G	45.70	[+]
ME4GKVR13D3N9S8	MEM DIMM KING 4GB DDR3 1333	1	257	29.18	Y	G	29.18	[+]
DCTO_MONTO	Dcto Ped Express Deposito BCP ($1.50 por cada $100)	1	-13	-3.00	Y		-3.00	[+]

4 item(s)

TOTAL VALOR DE VENTA (NO Exon IGV) $: 263.38

TOTAL VALOR DE VENTA (Exon IGV) $: 0.00

DCTOS $: 0.00

IGV $: -263.38

TOTAL Orden$: 0.00

OCULTAR_LISTA

MIENTRAS EL DESPACHO ESTE EN PROCESO ESTA INFORMACION ESTA SUJETA A CAMBIOS

ITEM	SERIE
CPILI53470	35235105A0862
ME4GKVR13D3N9S8	LEN1060463
MBGBH61MDS2-R30	SN130260040407

DESPACHO

1. Términos de Garantía (Dcwgar001)

1 -Alcance de la Garantía

1.1-Grupo Deltron no se responsabiliza por el desconocimiento de los Términos de Garantía del personal que entregue o recoja los productos en el área de Servicio al Cliente.
1.2-La garantía aplica sólo a la mercadería vendida por Grupo Deltron. No se extiende a terceros ni se responsabiliza por posibles daños a otra mercadería ni los producidos por el transporte de terceros y sólo se presta en nuestros Centros de Servicio.
1.3-La garantía no incluye ningún tipo de instalación. Dicho servicio tendrá un costo adicional.
1.4-En ningún caso, Grupo Deltron se responsabiliza por el software u otros datos almacenados en la mercadería. Se recomienda realizar backups (copias de respaldo) en forma periódica. Grupo Deltron no se responsabiliza por posibles daños y/o perjuicios de cualquier naturaleza causados por fallas en la mercadería (a excepción de la propia mercadería). Es obligatorio que al ensamblar se realice un control de calidad antes de entregar el producto final.
1.5-El periodo de garantía del servicio de ensamblaje de computadoras es de un año y sólo cubre la mano de obra de la reparación. Esta garantía no cubre el software instalado u otra información instalada.
1.6-No se aceptarán cambios ni devoluciones por incompatibilidad con productos de otros proveedores ni por errores de compra. Esto se encontrará sujeto a validación por el área de reclamos, así como a penalizaciones por gastos administrativos.

2 -Lineamientos de los Productos en Garantía

2.1-La mercadería debe ser remitida a nuestros Centros de Servicio debidamente protegida, con los accesorios completos, conforme fue despachada. En el caso de "Cases", bastará traer la fuente de alimentación con su respectiva guía de remisión. En los casos que el producto sea de un lote, se solicitará la guía de remisión para el ingreso del producto.
2.2-El cliente deberá indicar la falla específica de la mercadería al momento de entregarla. De no verificarse la falla descrita, la mercadería será devuelta. En el caso de envío de productos de provincia, se deberá llenar el formato RMA especificando la falla del producto, el cual se encuentra colgado en el siguiente link: http://intra-www2.deltron.com.pe/images/envios/descargar_formato.html?.
2.3-La garantía de la mercadería no será válida en los siguientes casos: daño físico, etiquetas del fabricante o de Grupo Deltron adulteradas o removidas, evidencia de intento de reparación, evidencia de ralladuras o maltratos en las cubiertas plásticas, daños causados por fluctuaciones eléctricas externas, sobrecarga, mala instalación, cualquier elemento extraño (Óxido, ácidos, líquidos, químicos, etc.), por desastres naturales o provocados (incendios, inundaciones, tormentas eléctricas, terremotos, etc.), por uso o almacenaje sin cumplir las especificaciones ambientales del fabricante.

POST VENTA

2.4-La garantía no cubre accesorios, conectores, puertos de entrada y salida (paralelo, serial, etc.), o cabezales de impresoras. Así mismo, no cubre consumibles y/o repuestos consumibles y componentes que se desgasten por el uso.
2.5-La recepción del producto, por parte de Servicio al Cliente, no implica un diagnóstico definitivo y no garantiza la aplicación de la garantía del mismo. Ésto será validado por el especialista técnico. Por lo indicado, el cargo de recepción que se le entrega no garantiza la aplicación de la garantía del producto.
2.6-El cliente se encuentra en la obligación de ingresar al Sistema Deltron Listo (http://listo.deltron.com.pe/precargos) para conocer el status de su producto. En el caso que éstos se encuentren en la categoría "LISTO PARA RECOGER" y superen el tiempo de almacenamiento de 30 días, Grupo Deltron podrá disponer de los productos según como considere conveniente, siendo el producto declarado en "ABANDONO".
2.7-Los productos enviados a nuestras oficinas que no cumplan con los requisitos indicados o que no cuenten con la información completa no serán aceptados.

3 -Tipos y Tiempos de Garantía

3.1-Los tipos y períodos de garantía se especifican en la lista de precios, guía de remisión y ficha de producto en nuestra web. Consulte con su ejecutivo de ventas cualquier duda antes de realizar su compra.
3.2-La mercadería con código de garantía "W" (Garantía del representante en el Perú), se rige por las condiciones de garantía de los mismos representantes y se canalizan a través de sus Centros de Servicio Autorizados (CSA).
3.3-La mercadería con código de garantía "X" (Consultar), "Y" (Garantía sólo del fabricante) y "Z" (No aplica), deberá ser tramitada directamente con el fabricante.
3.4-La mercadería que no se encuentre especificada en los puntos 3.2 y 3.3, se manejará bajo las siguientes modalidades:

- 3.4.1-Atención Inmediata: Durante este plazo la mercadería podrá ser remplazada inmediatamente después de verificada la falla de fabricación. Los requisitos son:
  - 3.4.1.1-Despachos locales (3 días útiles después de la compra).
  - 3.4.1.2-Despachos a otras provincias (5 días útiles después de la compra).
- 3.4.2-Atención Regular: El reemplazo se realizará en un tiempo máximo de 30 días calendarios posteriores al ingreso del producto.

3.5-La mercadería de remplazo podrá ser: reparada, remanufacturada u otro producto de características similares o superiores de la misma marca u otra; y será garantizada por el período restante de la garantía.
3.6-En caso de no disponer de stock del producto de remplazo en el plazo máximo de atención, se emitirá una nota de crédito, con el precio actualizado del producto a la fecha de emisión del documento. La emisión de la nota de crédito no aplica para los casos con solución de reemplazo de producto.

Con el propósito de brindarles un mejor servicio en la atención de sus garantías y aclarar las posibles dudas, les invitamos a contactar: Consultas Técnicas - email: soporte@deltron.com.pe
Consultas administrativas y de gestión de garantías - email: servicio.cliente@deltron.com.pe
Consultas sobre el estado de sus productos, ingresar al siguiente link: .http://listo.deltron.com.pe/precargos

Para mayor información, visite nuestra Página Web www.deltron.com.pe

Los términos y condiciones de garantías pueden ser modificados sin previo aviso. El cliente declara que su consentimiento respecto a los términos de la presente es libre y voluntario, sin que medie dolo, error ni vicio alguno que pudiera invalidarla parcial o totalmente.

POST VENTA

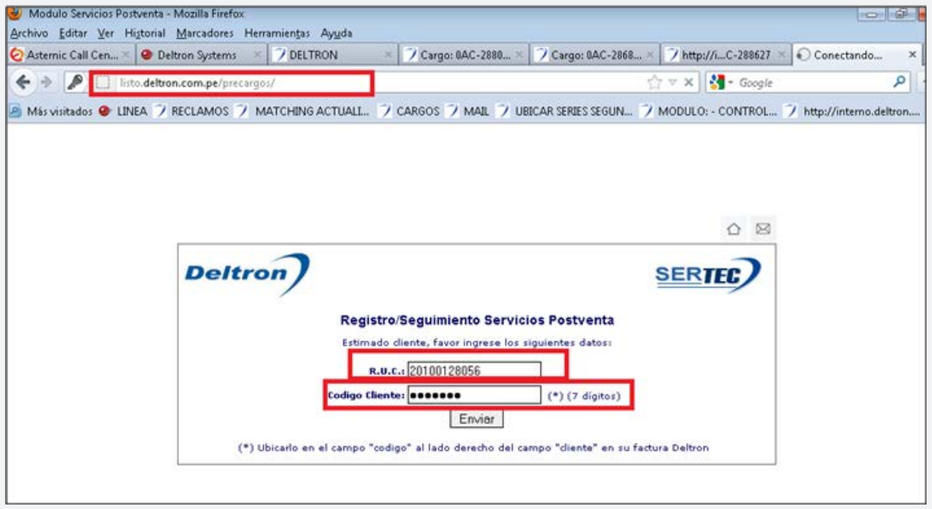
2. Consulta del Tiempo de Garantía de su Producto

Vía web – Deltron Listo.

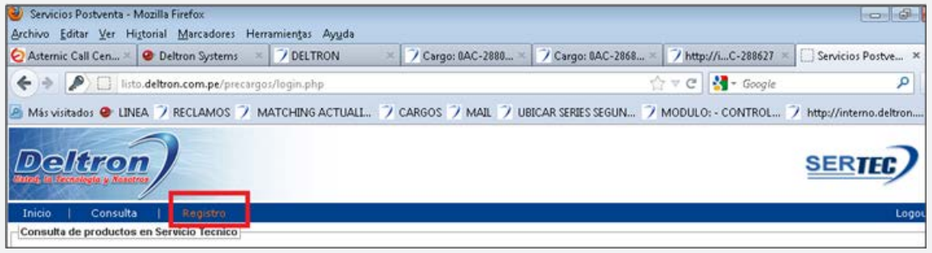
Con esta herramienta, podrá revisar si el producto adquirido se encuentra actualmente cubierto por garantía. Sólo aplica a garantías asumidas por Grupo Deltron. No aplica a garantías del Representante de la marca.

a. Ingresar al siguiente link: http://listo.deltron.com.pe/precargos/

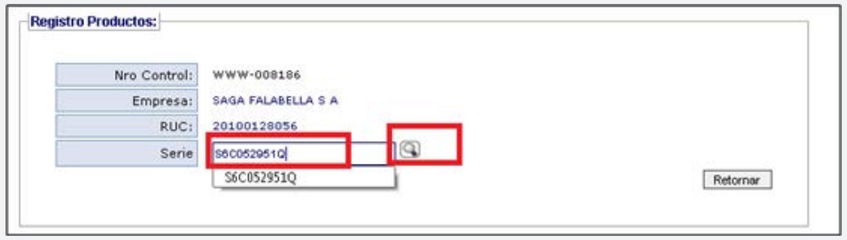
b. Registrarse con sus datos



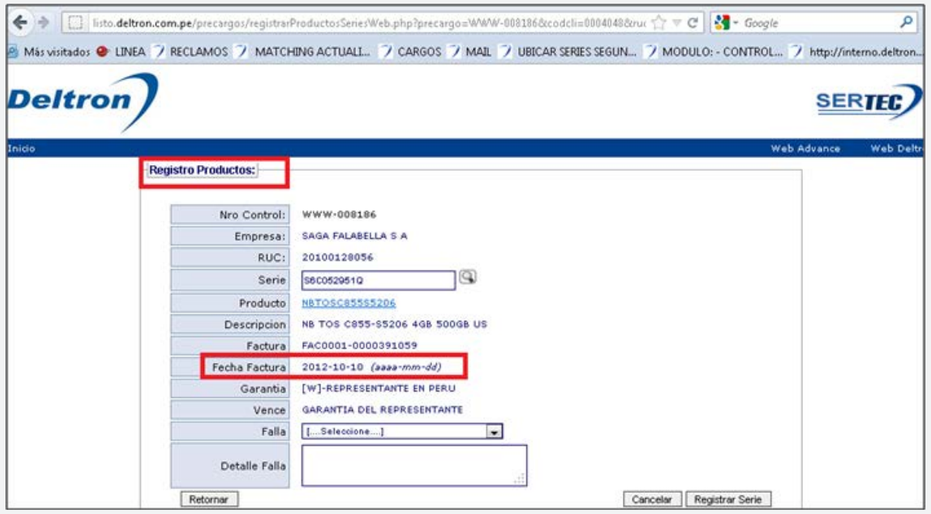
c. Ingresar Número de Serie. (Ubicado en Guía de Remisión o en el producto)



POST VENTA



d. Se indicará si el producto se encuentra "EN GARANTÍA" o "FUERA DE GARANTÍA". Revisar Términos de Garantía



3. Trámite de la Garantía de su Producto

a. Definir Ubicaciones Geográficas de los Centros de Servicio de Grupo Deltron

Local Principal	Calle Raúl Rebagliati 170 Urb. Santa Catalina La Victoria – Lima 2do Piso Telef. (511) 415-0101 Anexo 2620
Sucursal Trujillo	Av Nicolas de Pierola 844 Urb Primavera Trujillo - La Libertad / tlf: (044) 49-1102
Sucursal Chiclayo	Av Salaverry 580 Urb Patazca - Chiclayo Lambayeque / tlf: (074) 59-1061
Sucursal Arequipa	Mz E lt 19 Urb. La Campiña Dorada - Arequipa Arequipa / Tlf: (054) 39-1121
Sucursal Cusco	Av Regional 388 - Cercado Cusco - Cusco / Tlf: (084) 24-3892 / (084) 24-3864
Sucursal Huancayo	Jr. Libertad N° 122 - Huancayo / Tlf. 221513 – 221591

b. Requisitos para el Trámite de Garantía

- La mercadería debe ser remitida a nuestros Centros de Servicio debidamente protegida, con los accesorios completos, conforme fue despachada. En el caso de "Cases", bastará traer la fuente de alimentación con su respectiva guía de remisión. En los casos que el producto sea de un lote, se solicitará la Guía de Remisión para el ingreso del producto.

- Todo producto ingresado como Garantía de Representante (CAS) deberá ingresar junto a su documento de compra de Usuario Final.

c. Registro de su Producto en el Centro de Servicio

Lima

I) Acercarse a Grupo Deltron - La Victoria
II) Registrarse en el modulo de servicio teniendo en cuenta la información y documentos requeridos. Ver Términos de Garantía.
III) Se generará un Ticket Virtual.
IV) Una vez atendido, se le generará un cargo.
V) Verificar datos, nombre, teléfono, E-mail y observaciones estéticas detectadas.
VI) Hacer seguimiento del status de su mercadería a través del correo registrado y/o de la página Deltron LISTO. http://listo.deltron.com.pe/precargos/
VII) Recojo de mercadería: acercarse al módulo de servicio y registrarse. Obtendrá un ticket virtual y deberá acercarse con el cargo brindado anteriormente.

Provincia

En el caso de envío de productos de provincia se deberá llenar el formato RMA especificando la falla del producto, el cual se encuentra colgado en el siguiente link:

http://intra-www2.deltron.com.pe/images/envios/descargar_formato.html?.

4. Deltron Listo: Consulta de Estado de su Producto

Con Deltron Listo, nuestro distribuidores podrán conocer el estado que sus productos en garantía con la finalidad de ahorrar tiempo y revisar los status en línea en cualquier momento del día.

Para acceder a esta información debe ingresar a: http://listo.deltron.com.pe

5. Políticas, Programas y Niveles de Servicio de Garantía

- **Garantía Regular**

Atención Inmediata: Durante este plazo, la mercadería podrá ser remplazada inmediatamente después de verificada la falla de fabricación. La atención se da en un plazo de hasta un máximo de 24 horas. Los requisitos son:

- Despachos locales (3 días útiles después de la compra).
- Despachos a otras provincias (5 días útiles después de la compra).

Atención Regular: El diagnóstico es en 48 horas y el tiempo de solución está sujeto a la disponibilidad del stock en nuestro almacén de garantías, hasta un plazo de 30 días calendarios posteriores al ingreso del producto.

La mercadería de reemplazo podrá ser: reparada, remanufacturada u otro producto de características similares o superiores de la misma marca u otra; y será garantizada por el período restante de la garantía.

En caso de no disponer de stock del producto de reemplazo en el plazo máximo de atención, se emitirá una nota de crédito con el precio actualizado del producto a la fecha de emisión de la nota de crédito. La emisión de la nota de crédito no aplica para los casos con solución de reemplazo de producto.

- **Programa de Garantías Express Plus (PGE Plus)**

I. ¿Por qué PGE Plus?
Con el objetivo de mejorar los compromisos ofrecidos por los fabricantes, Grupo Deltron pone a su disposición su servicio "Programa de Garantías Express Plus – PGE Plus" que permite agilizar la solución de los casos por garantía en un plazo máximo de 72 horas.

Este es un beneficio que ponemos a su disposición y se diferencia de la garantía regular, donde las soluciones de los productos comercializados, de acuerdo a los términos ofrecidos por el fabricante, se realizan en un plazo máximo de 30 días.

II. Beneficios de PGE - Plus:

- Tiempo de respuesta máximo de 72 horas, durante todo el periodo de garantía. La solución es:
  Reparación, Cambio de producto o Nota de Crédito.
- El incremento, en algunos productos, del periodo de garantía que ofrecen los fabricantes de componentes.

III. Requisitos para acogerse al PGE plus:

- Adquirir los productos con el Programa de Garantías Express Plus – PGE plus. Los precios se encuentran en la lista de precios.

IV. Ejemplo:

- Si adquiere un Disco Duro y éste se daña a los 6 meses, se envía al área de Servicio Técnico, quien evalúa si cumple con los requisitos del PGE plus. Si los cumple, a más tardar en 72 horas el distribuidor tendrá la solución del caso (recibirá el producto reparado, el reemplazo del mismo o una nota de crédito).

- **Garantía Preferencial: Diagnóstico en 48 horas como máximo**

Servicio válido para productos comercializados por Grupo Deltron S.A. Beneficio aplicable exclusivamente para las marcas indicadas.
En el caso de Canon, sólo para impresoras de las líneas IP, MX, MG y escáners de la línea LIDE. Intel: Aplica el cambio o NC sólo dentro de los primeros 30 días de la compra.
La garantía preferencial de marcas solo aplica a las marcas que tienen garantía en Grupo Deltron y no para productos con garantía del representante en el Perú. La información del tipo de garantía se encuentra en la guía de remisión de su producto.

- **Códigos de Garantía**

A - 30 días
B - 90 días
C - 6 meses
D - 12 meses
E - 18 meses
F - 24 meses
G - 30 meses
H - 30 días / 12 meses con PGE
J - 6 meses / 12 meses con PGE
K - 30 días / 3 años con PGE
M - 01 año / 02 años con PGE
N - 01 año / 03 años
P - 36 meses con/sin PGE
X - Consultar
Y - Garantía sólo del fabricante
Z - No aplica
W - Garantía del representante en el Perú

Nota:
Se recomienda al distribuidor antes de realizar la compra revisar los tiempos de garantía en la ficha del producto en nuestra web. Posterior a la compra, los puede encontrar en la guía de remisión.

- **Política de DOA de Fabricantes (Falla de Fábrica):**

Algunos fabricantes tienen establecida una política de DOA. El tiempo de cobertura de este servicio depende de lo que especifique cada fabricante y se inicia desde la venta al Usuario Final. Si el producto presenta fallas de fabricación y es validado por el fabricante, la devolución del equipo se realiza a través del canal de ventas y se procederá por lo general al cambio por uno nuevo o la emisión de una Nota de Crédito.

Luego del periodo especificado por el fabricante, el equipo no aplica a DOA y se considera una garantía estándar. La relación de fabricantes que aplican la política de DOA se encuentra en la opción de Servicio Técnico en la página principal de Grupo Deltron www.deltron.com.pe.

6. Términos y Definiciones

DOA: Por sus iniciales en inglés "Dead on arrive". Los DOA, son todos aquellos equipos que al momento de ser adquiridos por un Usuario Final presentan fallas funcionales de fábrica o no pueden ser operados de manera normal.

PGE: Programa de Garantía Express. Este programa permite al cliente obtener un tiempo menor de solución luego de las 48 horas de diagnóstico a sus casos de garantía y también extender el tiempo de garantía de algunos productos.

Atención Inmediata: Proceso en el cual se diagnostica el componente una vez recibido. Si se valida la falla reportada, se procede al cambio o una nota de crédito. El tiempo de solución está sujeto al tiempo de diagnóstico y el tiempo de proceso de cambio del componente, que en la práctica, es en el mismo día de ingreso de producto.

Códigos de Garantía: Está especificado por una letra y se ubica en la parte final de la lista de precios. Cada código de garantía específica el tipo, tiempo y la extensión del tiempo de garantía del producto cuando la compra es con PGE. Este tiempo de garantía también se especifica en la ficha del producto y en la guía de remisión una vez realizada la compra.

CAS ó CSA: Centro Autorizado de Servicio o Centro de Servicio Autorizado

W - Garantía del representante en el Perú: Se especifica a todo producto en la cual el trámite es directamente con el representante de la marca en el Perú o Centro de Servicio Autorizado.

Cargo de Recepción: Es el documento que se entrega al cliente una vez recibido el equipo por servicio. Es el único documento por el cual se puede reclamar la devolución de su producto.

Guía de Salida: Es el documento que se entrega al cliente una vez entregado el producto al cliente.

7. Centro de Servicio Autorizado - CAS o CSA (W - Garantía del Representante en el Perú)

Grupo Deltron tiene contrato de servicio con diferentes fabricantes para brindar una mejor atención a nuestros clientes. Por ello, Deltron es Centro de Servicio Autorizado en Lima y en sus sucursales a nivel nacional de la siguientes marcas:

La relación de fabricantes que representamos como Centro de Servicio Autorizado también las puede ubicar en la parte final de lista de precios o en la opción de Servicio Técnico en la página principal de Grupo Deltron www.deltron.com.pe.

1) Diferencia entre Reclamos y Garantías

a) Garantía: Protección que obtiene el consumidor durante un periodo determinado frente al mal funcionamiento que puedan sufrir los productos que haya comprado, y cuyo origen sea un defecto de fabricación. (Revisar "Términos de Garantía" en sección Post Venta)

b) Reclamo: Expresión unilateral manifestada por un cliente insatisfecho relacionado a los productos, servicios o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.

c) Listado de ejemplos para diferenciar Reclamos y Garantías:

- Reclamo: Si el producto adquirido presenta algún desperfecto estético.
- Reclamo: Si los empaques secundarios de los productos se encuentran deteriorados.
- Reclamo: Inconformidad por el servicio y/o atención prestada por nuestras áreas.
- Reclamo: Accesorio faltante en algún producto.
- Garantía: Cuando el producto no sirva para el uso al que está destinado.
- Garantía: Cuando presente unas prestaciones diferentes a las anunciadas durante el periodo de uso o cuando tenga algún defecto que lo haga inservible para su uso.
- Garantía: Producto con problemas de funcionamiento.

2) Reportar un Reclamo

Un reclamo se puede realizar por medio de dos vías: correo electrónico o llamada telefónica.

a) Por correo: Escribir a reclamos.clientes@deltron.com.pe indicando el motivo del reclamo y número de Orden de Venta (OV) o factura.

b) Por teléfono: Llamar al 415-0101 Anexo: 1270. Indicar motivo del reclamo y número de Orden de Venta (OV) o factura.

3) Términos y Condiciones para Devolución de Producto

La devolución de un producto puede ser por cuatro motivos:
Error de Compra, Error de Venta, Error de Despacho y Daño Físico.

a) Error de Compra:

Cuando el cliente realiza un pedido distinto al deseado.

I) Se reporta el reclamo vía telefónica o por correo, indicando motivo y Número de Orden de Venta o Factura.
II) Ítem deberá encontrarse en buenas condiciones físicas: Producto sellado, sin signos de manipulación.

III) El tiempo máximo para reportar el caso desde la fecha de compra es de 3 días hábiles para Lima y 5 días hábiles para provincia.
IV) Validado el reclamo, se indicará la penalidad monetaria correspondiente a los gastos administrativos que se requieran y a la naturaleza del reclamo.
V) El Área de Reclamos validará si la solicitud del cliente es válida y se procede a generar N° Solicitud (SOL)
VI) El cliente enviará el producto a Servicio Técnico en los siguientes días, indicando N° SOL:
(1) LIMA 3 días hábiles
(2) PROVINCIA 5 días hábiles.
VII) Servicio Técnico verificará que el producto se encuentre en las condiciones indicadas previamente al Área de Reclamos. Validado el estado de ítem, se procederá a generar una Nota de Crédito a favor del cliente.

b) Error de Venta

Cuando se factura un ítem diferente al solicitado por el cliente.

I) Se reporta el reclamo vía telefónica o por correo, indicando motivo y N° Orden de Venta o Factura.
II) Item deberá encontrarse en buenas condiciones físicas: Producto sellado, sin signos de manipulación.
III) El tiempo máximo para reportar el caso desde la fecha de compra es de 3 días hábiles para Lima y 5 días hábiles para provincia.
IV) El Área de Reclamos validará si la solicitud del cliente es válida y se procede a generar N° Solicitud (SOL)
V) El cliente enviará el producto a Servicio Técnico en los siguientes días, indicando N° SOL:
(1) LIMA 3 días hábiles
(2) PROVINCIA 5 días hábiles.
VI) Servicio Técnico verificará que el producto se encuentre en las condiciones indicadas previamente al Área de RECLAMOS. Validado el estado del ítem, se procederá a generar una Nota de Crédito a favor del cliente.

• No se recibirán productos cuyos empaques se encuentren con sellos adulterados o removidos.

c) Error de Despacho

Entrega de un producto distinto al facturado, diferencia en la cantidad entregada o factura no entregada.

I) Se reporta el reclamo vía telefónica o por correo, indicando motivo, Número de Orden de Venta o Factura, y debe de enviar escaneo del recibo de la agencia donde recogió su mercadería.

II) Item deberá encontrarse en buenas condiciones físicas

III) Tiempo de solicitud desde la compra y/o fecha de recojo de la mercadería:

- 48 hrs – Zona Provincia
- 24 hrs – Zona Lima

IV) El Área de Reclamos confirmará si la solicitud del cliente es válida y se procede a generar N° Solicitud (SOL)

V) El cliente enviará el producto a Servicio Técnico en los siguientes días, indicando N° SOL:

- PROVINCIA 5 días hábiles.

VI) Servicio Técnico verificará que el producto se encuentre en las condiciones indicadas previamente al Área de Reclamos. Validado el estado del producto, dependiendo de la naturaleza del caso, se procederá al cambio de producto

- *Este proceso sólo aplica para despachos a provincia.*
- *En caso de despacho local revisar la sección de DESPACHO en el Manual del Cliente.*

d) Daño Físico:

I) Se reportará el reclamo vía correo, indicando motivo y N° Orden de Venta o Factura. Es necesario enviar evidencias del daño físico de la mercadería (fotos).

II) Tiempo máximo para reportar el reclamo:

- 24 hrs – Zona LIMA
- 48 hrs – Zona NORTE
- 72 hrs – Zona SUR

III) El caso se escalará con el área respectiva y/o Marca Fabricante.

IV) El Área de Reclamos validará la solicitud del cliente y se procede a generar N° Solicitud (SOL)

V) El cliente enviará el producto a Servicio Técnico en los siguientes días, indicando N° SOL:

(1) LIMA 3 días hábiles
(2) PROVINCIA 5 días hábiles.

VI) Servicio Técnico verificará que el producto se encuentre en las condiciones indicadas previamente al Área de Reclamos. Validado el estado del producto, dependiendo de la naturaleza del caso, se procederá al cambio de producto

- *Si no hay stock del ítem facturado, se procederá a generar una Nota de Crédito.*
- *El cliente es responsable de revisar el estado físico del empaque secundario cuando se le entrega la mercadería.*

4) Devolución de Dinero

a) Doble pago:

Duplicidad de pago por Plataforma VISA

I) Se reportará el reclamo vía correo indicando los siguientes datos:

- Orden de Venta o Factura.
- Razón social del Cliente y RUC.
- Estado de Movimientos: Monto - Moneda - Fecha
- 4 últimos dígitos de la tarjeta.
- Nombre del propietario de la Tarjeta.
- Modalidad de Devolución:

  - Saldo a favor
  - Cheque o Transferencia : Si la tarjeta utilizada no pertenece a la empresa o distribuidor, se deberá enviar una carta membretada por la empresa donde el Representante Legal del distribuidor autorice la devolución a un tercero propietario de la tarjeta.

    Si el monto a devolver es mayor a S/ 350.00 + IGV, se requiere una carta legalizada.

II) El Área de Reclamos confirmará al cliente vía mail la solución brindada por Grupo Deltron junto con el Número de Solicitud.

- *Modalidad de Devolución-Transferencia, indicar la Cuenta del cliente al que se va emitir.*