DARUCHI

MANUAL GENERAL DE GARANTÍAS

Índice

1	Presentación	3
2	Objetivo	4
3	Documentos requeridos por Corporacion Daruchi S.A.C.	5
4	Proceso de Garantía por DOA	6
5	Atención de garantía por CAS y/o fabricante	8
6	Atención de garantía de productos que no cuentan con CAS	11
7	Directorio telefónico	14

DARUCHI

1. Presentación

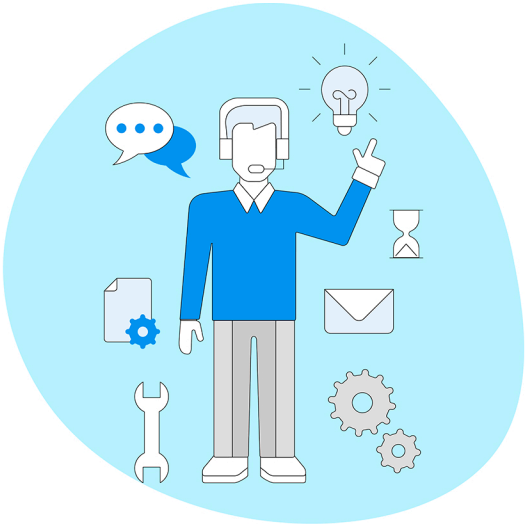
El Manual General de Garantía tiene como finalidad orientar a nuestros clientes en el proceso de reclamo de garantía. Esto debido a los diferentes criterios y métodos que manejan cada una de las marcas y/o proveedores con los que operamos y que por consiguiente, genera cierta complejidad al momento de tramitar la garantía de un producto. Para ello, facilitamos al cliente un manual didáctico estructurado en tres etapas: **“Proceso garantía DOA”, “Atención de Garantía por CAS y/o fabricante” y “Atención de Garantía de productos que no cuenten con CAS”.**

El presente documento incluye indicaciones fáciles de entender, que está acompañado de tablas, gráficos y un directorio telefónico de cada una de las marcas que comercializamos.

DARUCHI

2. Objetivo

El proceso de garantía tiene como objetivo principal dar solución de forma oportuna y precisa a los reclamos presentados por los clientes, con respecto a las fallas de funcionamiento de los productos comercializado por Corporacion Daruchi S.A.C.



DARUCHI

3. Documentos requeridos por Corporacion Daruchi S.A.C.

Para la recepción del producto por el área de garantía de la empresa, el cliente debe tener en cuenta los siguientes puntos:

a) El estado y condición del contribuyente debe ser el adecuado ante la SUNAT, de tal manera que no impida la emisión de comprobantes.

b) Presentar los siguientes documentos:

- Guía de Remisión “------” emitida por CORPORACION DARUCHI S.A.C. (original), la cual debe estar correctamente conservada.
- Fotocopia simple y legible de la factura o boleta de venta de la compra.

DARUCHI

4. Proceso de Garantía por DOA

DARUCHI

4.1 Proceso de Garantía por DOA

Para la marcas especificadas en la **Tabla 1**, nuestros clientes deben comunicarse vía telefónica o apersonarse a las instalaciones de Corporacion Daruchi S.A.C., siempre que el producto esté dentro del período especificado por la marca para la aplicación de **DOA**; de no ser el caso, el cliente deberá seguir los pasos indicados en la diapositiva N°9.

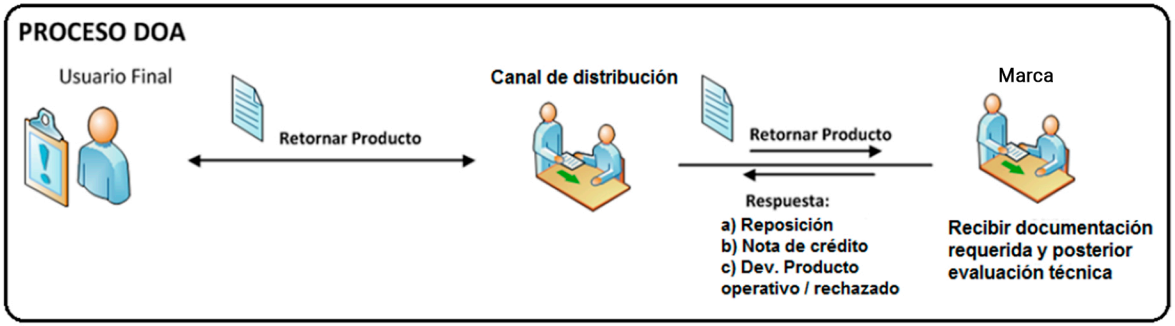
Tabla 1

N°	MARCA	N°	MARCA	N°	MARCA
1	HP equipos (15 días)*	1	LENOVO (15 días)*	1	DELL (15 días)*

** La reposición por DOA de estos productos puede extenderse de 5 a 10 días hábiles.

Una vez recepcionado el producto en reclamo por el área de garantía, este será evaluado por el técnico autorizado de la marca para lo cual emitirá un diagnóstico oficial del productos. La solución puede ser: Producto operativo, producto rechazado o procede garantía.

Figura 1

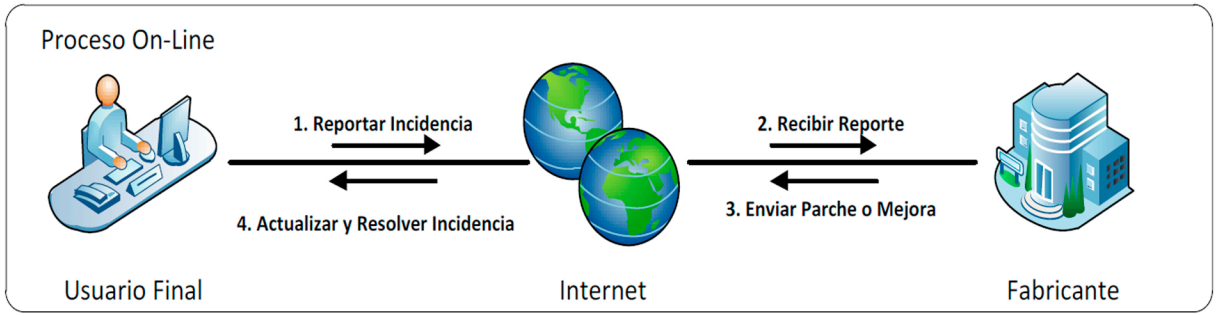


DARUCHI

5.1 Solicitud de servicio de garantía para Software

Los productos intangibles del tipo Software cuentan con un soporte On-Line por su desarrolador (fabricante), por lo tanto, el Usuario Final requiere como recurso una conexión a internet y una cuenta de correo electrónico.

Figura 2



Nota: Para realizar el reporte de incidencia se sugiere tener a la disponibilidad la factura de compra y/o licencia del producto.

Tabla 2

N°	MARCA	N°	MARCA	N°	MARCA
1	MICROSOFT	2	ADOBE	3	ESET

Para las marcas especificadas en la Tabla 2, el cliente y/o Usuario Final (UF) deberá comunicarse vía telefónica con el Call-Center del fabricante. (Ver directorio).

DARUCHI

5.2 Solicitud de servicio de garantía para Suministros y Componentes

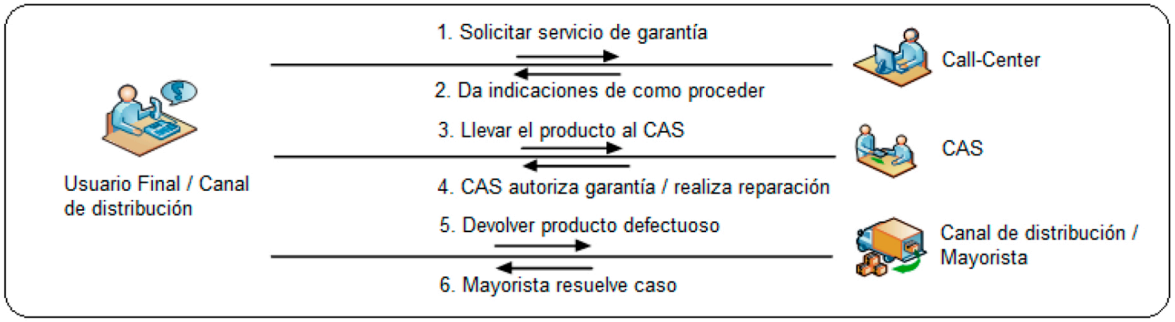
Para las marcas especificadas en la **Tabla 3,** el cliente y/o Usuario Final (UF) deberá comunicarse vía telefónica con el Call-Center de la marca para solicitar el servicio de garantía. (Ver directorio).

Tabla 3

N°	MARCA	N°	MARCA	N°	MARCA	N°	MARCA
1	BROTHER SUM&COMP.	5	HP PRINTERS Y EQUIPO*	9	KYCOERA SUM&EQUIPO	13	LENOVO*
2	EPSON SUM&EQUIPO	6	ASUS MONITORES	10	XEROX SUM&EQUIPO	14	LG
3	SAMSUNG SUM&EQUIPO	7	HP SUMINISTROS	11	MSI EQUIPO&COMP.	15	GIGABYTE
4	LEXMARK COMP.	8	CANON SUM&EQUIPO	12	INTEL COMP.*	16	JABRA

* Productos afiliados al programa DOA (ítem 4.1)

Figura 3



DARUCHI

6. Atención de Garantía de productos que no cuenten con CAS

DARUCHI

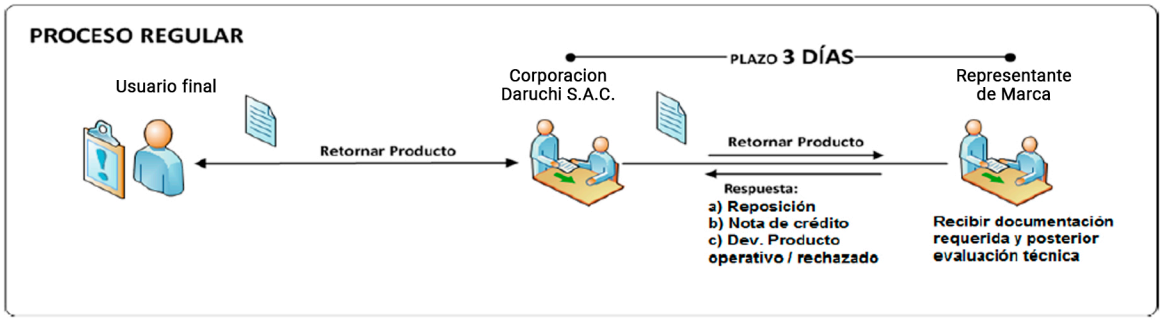
6.1 Proceso Regular de Garantía

Para las marcas especificadas en la **Tabla 4**, el tramite de garantía estará a cargo del mayorista; para ello, previamente el Usuario Final (UF) deberá haber escalado su reclamo a su canal de distribución.

Tabla 3

N°	MARCA	N°	MARCA	N°	MARCA	N°	MARCA
1	EPSON SUMINISTROS	5	EVGA	9	XEROX SUMINISTROS	13	THERMALTAKE
2	CANON SUMUNISTROS	6	DISCOS SEAGATE	10	CORSAIR	14	PNY
3	ASUS TARJETAS&PLACAS	7	SANDISK	11	KINGSTON	15	RAZER
4	DISCOS TOSHIBA	8	AMD	12	CRUCIAL MEMORIAS	16	KOLKE

Figura 4



DARUCHI

7.1 Directorio Telefónico 1

BROTHER	**BROTHER**
0800 00 066 / 626 9200	0800 00 066 / 626 9200
Call Center / Stefanie Linares	Call Center / Stefanie Linares
www.brother.com.pe slinares@brother.com.pe	www.brother.com.pe slinares@brother.com.pe
BROTHER	**BROTHER**
0800 00 066 / 626 9200	0800 00 066 / 626 9200
Call Center / Stefanie Linares	Call Center / Stefanie Linares
www.brother.com.pe slinares@brother.com.pe	www.brother.com.pe slinares@brother.com.pe
BROTHER	**BROTHER**
0800 00 066 / 626 9200	0800 00 066 / 626 9200
Call Center / Stefanie Linares	Call Center / Stefanie Linares
www.brother.com.pe slinares@brother.com.pe	www.brother.com.pe slinares@brother.com.pe

DARUCHI