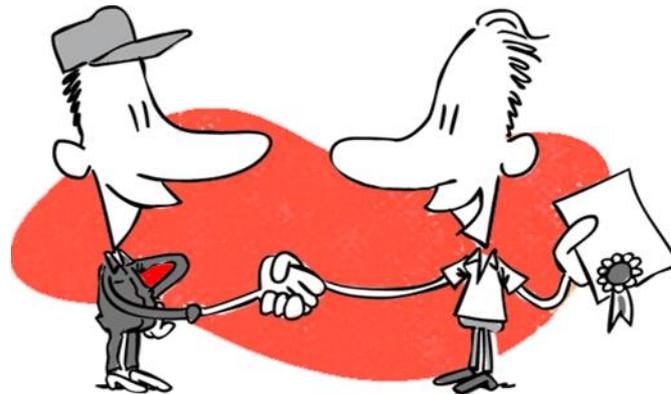


MANUAL GENERAL DE GARANTÍA



Índice

	Página
1 Presentación	3
2 Objetivo	4
3 Documentos requeridos por Maxima Internacional S.A.	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 un CAS	11
7 Directorio telefónico	14

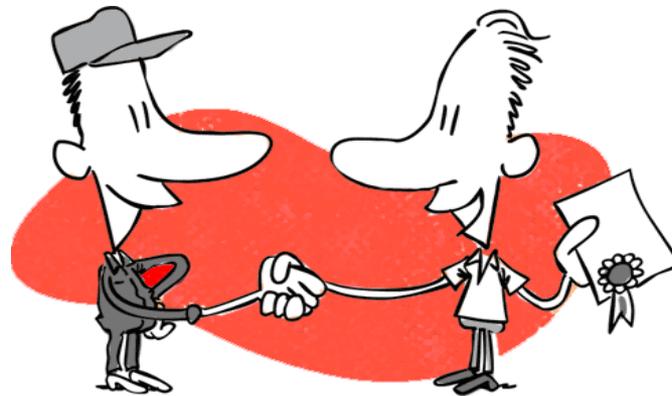
1. Presentación

El Manual General de Garantía tiene como finalidad orientar a nuestros clientes en el proceso de reclamo por 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, generan cierta complejidad al momento de tramitar la garantía de un producto. Para ello, facilitamos al cliente un manual didáctico estructurado en tres etapas: **“Proceso de Garantía por DOA”, “Atención de Garantía por CAS y/o fabricante” y “Atención de Garantía de productos que no cuenten con un CAS”**.

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

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 la empresa Maxima Internacional S. A.



3. Documentos requeridos por Maxima Internacional S.A.

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 Remitente emitida a **MAXIMA INTERNACIONAL S.A.** (original), la cual debe estar correctamente elaborada.
 - Fotocopia simple y legible de la factura o boleta de venta de la compra.
 - Fotocopia simple y legible de la factura o boleta de venta al cliente final, solo para los casos de DOA, cuando la marca lo requiera.

4. Proceso de Garantía por DOA

4.1 Proceso de Garantía por DOA

Para las marcas especificadas en la **Tabla 1**, nuestros clientes deben comunicarse vía telefónica o apersonarse a las instalaciones de Maxima Internacional S.A , siempre que el producto este dentro del periodo 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.

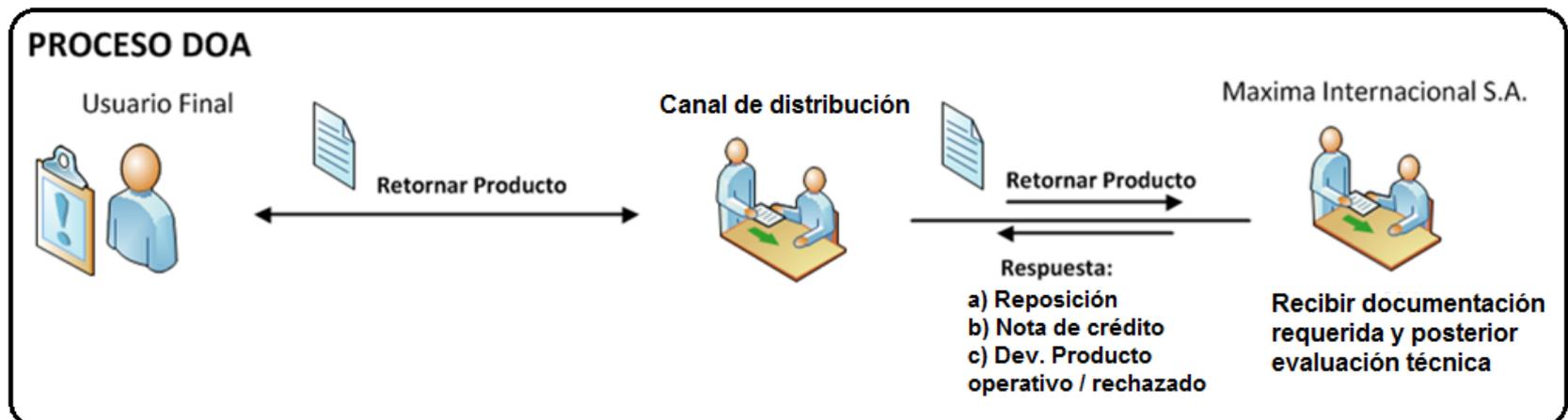
Tabla 1

N°	MARCA	N°	MARCA	N°	MARCA
1	HP equipos (15 días)*	2	LENOVO (15 días)*	2	INTEL componentes (30 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 diagnostico oficial del producto. La solución puede ser: Producto operativo, producto rechazado o procede garantía.

Figura 1

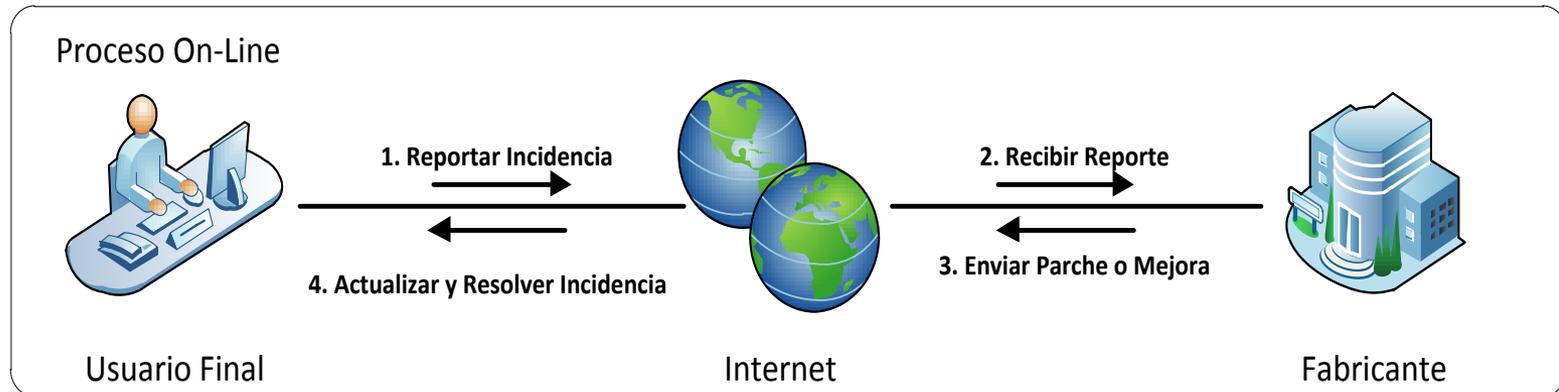


5. Atención de Garantía por CAS y/o Fabricante

5.1 Solicitud de servicio de garantía para Software

Los productos intangibles del tipo Software cuentan con un soporte On-Line por su desarrollador (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 la licencia del producto.

Tabla 2

N°	MARCA	N°	MARCA	N°	MARCA
1	MICROSOFT	2	NOD32	3	NORTON

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)

5.2 Solicitud de servicio de garantía para Suministros y Componentes

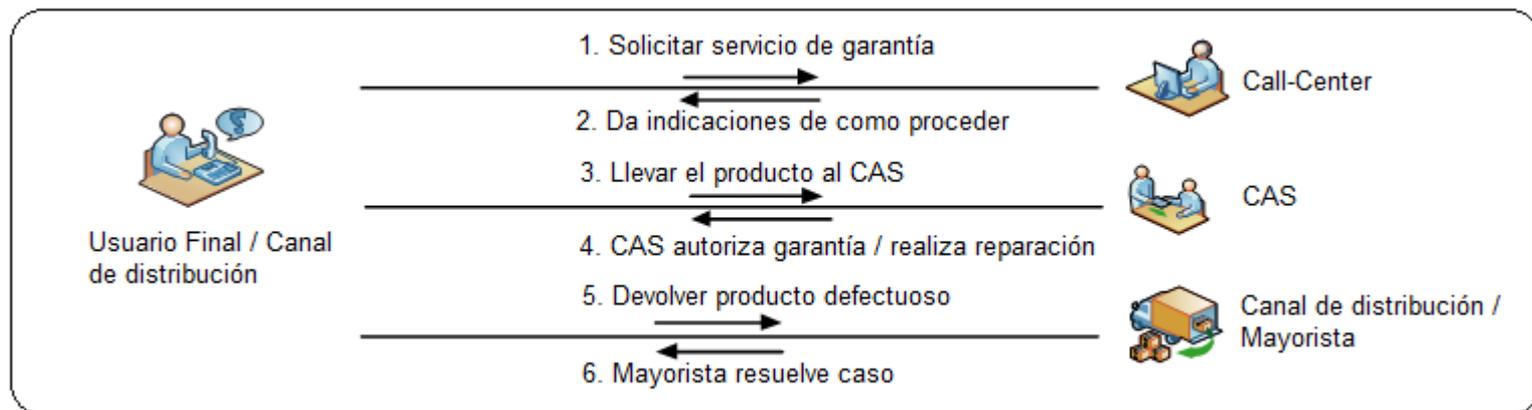
Para las marcas especificadas en la **Tabla 3**, el cliente y/o Usuario Final (UF) deberá comunicarse vía telefónica con el Call-Center de la marca para solicitar el servicio de garantía. (Ver directorio)

Tabla 3

N°	MARCA	N°	MARCA	N°	MARCA	N°	MARCA
1	BROTHER SUM. & COMP.	5	HP PRINTERS Y EQUIPO*	10	KYOSERA SUM.&EQUIPO	14	LENOVO*
2	EPSON COMPONENTES	6	ASUS MONITORES	11	XEROX COMPONENTES		
3	SAMSUNG EQUIPOS & SUM.	7	HP SUMINISTROS	12	LG		
4	LEXMARK COMPONENTES	9	YEZZ	13	INTEL COMPONENTES*		

* Productos afiliados al programa DOA (ítem 4.1)

Figura 3



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

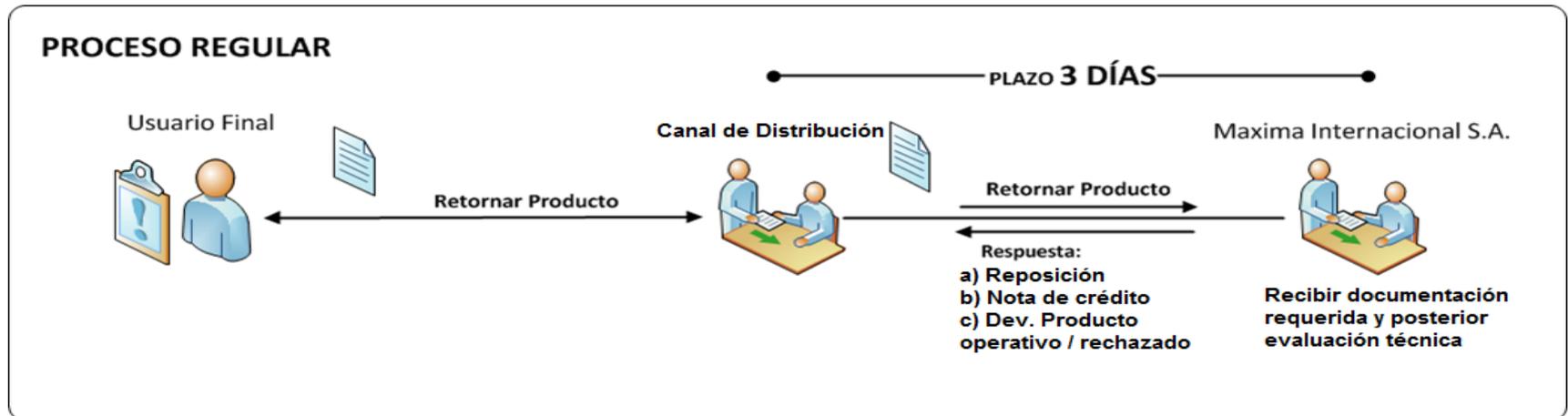
6.1 Proceso Regular de Garantía

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 4

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

Figura 4



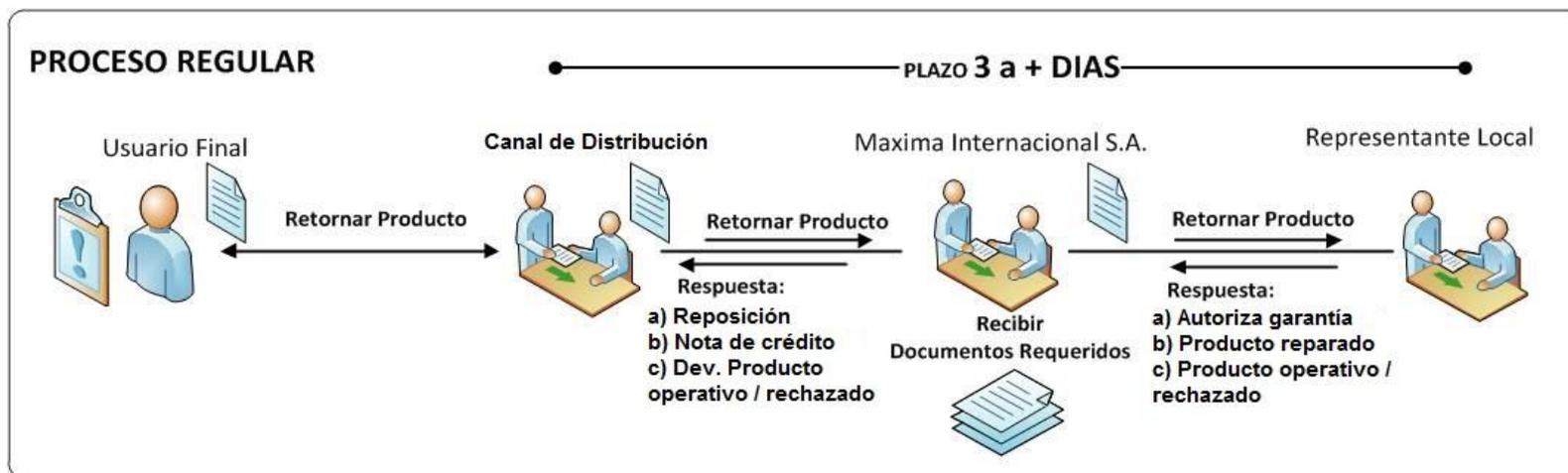
6.2 Proceso Regular de Garantía que pueden tomar mas de 3 días

Para las marcas especificadas en la **Tabla 5**, el tramite de garantía estará a cargo del mayorista y podrían tomar mas de 3 días para su solución; para ello, previamente el Usuario Final (UF) deberá haber escalado su reclamo a su canal de distribución.

Tabla 5

N°	MARCA	N°	MARCA	N°	MARCA
1	HP EQUIPOS	4	LENOVO	7	AVATEC
2	CANON IMPRESORAS	5	ANTRYX	8	MICROSOFT TECLADOS
3	YEZZ	6	HP PRINTERS	9	SEAGATE

Figura 5



7. Directorio Telefónico 1

BROTHER		INTEL	
	0800.00.066 /626.9200		0.800.54.143
	Call Center / Stefanie Linares S.		Call Center
	www.brother.com.pe slinares@brother.com.pe.		www.intel.la
EPSON		SAMSUNG SUMINISTROS/PRINTERS	
	0.800.10.126		0.800.700.27
	Call Center		Call center
	www.epson.com.pe/ecotank-impresoras		www8.hp.com/pe/es/contact-hp/phone-assist.html .
HP		KYOSERA	
	0.800.700.27		472.0276/98856.7129
	Call Center		Cas Autorizado: COMERCIAL DENIA Soporte Tecnico/ Yasmin Foji
	www8.hp.com/pe/es/contact-hp/phone-assist.html		Soporte1@codesaperu.com/ yfoji@codesaperu.com

7. Directorio Telefónico 2

LEXMARK		MICROSOFT	
	0.800.53.106		0.800.54.238
	Call Center		Call Center
	www.lexmark.com		www.microsoft.com
LG		XEROX	
	0.800.12.424		0800-77.777
	Call Center		Call Center
	www.lg.com		www.xerox.com
SAMSUNG MONITORES		LENOVO	
	0.800.77.708 / (01) 711-6800		Call center Think: 0800 50866 Call center Idea: 0800 77503.
	Call Center		Cas autorizado: COMPUTARE
	www.samsung.com		www3.lenovo.com

7. Directorio Telefónico 3

MSI		SEAGATE	
	224.5927		499-7430
	Cas Autorizado: CESER		Cas Autorizado: SEACARE
	ceser.angamos@ceser.com.pe		https://www.seagate.com/la/es/support/warranty-and-replacements/