

PROCEDIMIENTO POST VENTA (IMPRESORAS, MULTIFUNCIONALES, ESCANER, ROTULADORAS Y ETIQUETADORAS)

Equipos en Garantía

1. Llamar al Contact Center Brother **0800-00-066**
2. El personal técnico hará un diagnóstico en línea, de no solucionar el problema, generará una orden de atención y será derivado a un Centro Autorizado de Servicio (CAS).
3. El CAS se pondrá en contacto con el cliente para indicar el procedimiento de garantía ya sea On Site o Carry In, según sea el caso.
4. El tiempo de solución de un caso es de aproximadamente de 7-15 días hábiles.
5. De no contar con stock local del repuesto para la solución del caso, el tiempo de solución podría variar en un plazo máximo 30 días.

NOTA: Para hacer efectiva la garantía del equipo, obligatoriamente se deberá entregar una copia de la factura o boleta de compraventa, a cualquier Centro Autorizado de Servicio Técnico Brother.

INFORMACIÓN TÉCNICA

Brother facilitará información técnica y los reportes necesarios para el sustento hacia los clientes y/o distribuidores.

TIEMPOS DE ATENCIÓN

- a) **On Site.** - Una vez generado el número de caso, el CAS coordinará la atención de la incidencia en un plazo máximo de 24 horas. La visita será efectuada en un plazo máximo de 72 horas.
- b) **Carry In.** - La atención es inmediata siempre y cuando se presente toda la documentación necesaria para validar la garantía.

Para ambos casos en donde no requiera cambio de repuestos, la reparación se atenderá en un plazo máximo de 15 días útiles. En caso de requerir repuesto, el tiempo de reparación puede variar dependiendo de la disponibilidad de la parte.

Equipos sin Garantía

1. El cliente deberá llamar al 0800-00-066
2. Brother hará un diagnóstico en línea, de no solucionarse el problema, se derivará a uno de nuestros CAS para que se le brinde la solución del caso.
3. La reparación dependerá de la disponibilidad local del repuesto. En caso que, algún repuesto sea poco frecuente, la disponibilidad dependerá del tiempo de importación que puede variar de 45 a 60 días. (Sujeto a confirmación de Brother International del Perú).

COBERTURA CAS EQUIPOS DE IMPRESIÓN

DEPARTAMENTO	PROVINCIA	CNS	HIGH SERVICE	ALTERNATIVA TECNOLÓGICA	GESTESUR	GESTPERU	DATATRONICA	COPITECH	GRUPO PIRQA	NEXUS DIGITAL	FASTTEK	FISHER	S & R SOLUTION	LUCARO	KAYZEN	GRUPO STS	CEGASERVICE	CESER	TECCENTER
AMAZONAS	CHACHAPOYAS																		
ANCASH	CHIMBOTE	✓		✓					✓										
ANCASH	HUARAZ			✓															
APURIMAC	ABANCAY							✓											
AREQUIPA	AREQUIPA	✓		✓											✓				
AYACUCHO	AYACUCHO			✓															
CAJAMARCA	CAJAMARCA	✓		✓						✓									
CAJAMARCA	JAEN																		✓
CUSCO	CUSCO	✓		✓														✓	
HUANCAVELICA	HUANCAVELICA																		
HUANUCO	HUANUCO	✓																	
ICA	CHINCHA	✓		✓															
ICA	ICA	✓		✓															
JUNIN	HUANCAYO	✓		✓															
LA LIBERTAD	TRUJILLO	✓		✓					✓							✓			
LAMBAYEQUE	CHICLAYO	✓		✓					✓		✓								
LIMA	LIMA	✓	✓	✓									✓				✓		
LORETO	IQUITOS	✓																	
MADRE DE DIOS	PTO MALDONADO																		
MOQUEGUA	ILO													✓					
PASCO	CERRO DE PASCO																		
PIURA	PIURA	✓		✓		✓			✓										
PUNO	JULIACA	✓		✓								✓							
SAN MARTIN	TARAPOTO						✓												
TACNA	TACNA				✓									✓					
TUMBES	TUMBES																		
UCAYALI	PUCALLPA	✓																	

- ✓ Atención Carry In / On Site
- ✓ Atención On Site

RELACION DE CENTROS AUTORIZADOS DE SERVICIO (CAS)

CAS	TELEFONO	DIRECCION	CIUDAD	CONTACTO GARANTIAS	GARANTIAS/VENTAS
COPITECH	(083) 322628	Av. 28 de Abril 118	Abancay	Wilfredo Palomino	soportecas1@hotmail.com
KAYZEN VENTAS Y SERVICIOS EIRL	914562305	Calle Paucarpata 130 of 211 C.C. Compucentro	Arequipa	Chris Abanto	Kayzen.ventas@gmail.com
NEXUS DIGITAL	989060960	Jr. Del Comercio 360 Barrio San Pedro	Cajamarca	Richard Castro	soporte@nexusdigitalsrl.com
GRUPO PIRQA	948680371	Calle Tacna 642 centro	Chiclayo	Javier Sandoval	soportechiclayo@grupopirqa.com
FASTTEK	919294443	Calle. Vicente de la Vega 607 of. 201	Chiclayo	Jesus Sanchez	informes@fasttek.com.pe
GRUPO PIRQA	971181845	Jr. Espinar 529 2do piso Int. 14 C.C. La Gran Via	Chimbote	Jesus Centeno	soportechimbote@grupopirqa.com
CESER	958198688/943044405	Av. Micaela Bastidas 341, Wanchaq	Cusco	Jhon Pereira	satcusco@speedy.com.pe/recepcion1@cesercusco.com
LUCARO	952202415	Jr. Abtao 520	Ilo	Luis Caceres	lucaro.pe@hotmail.com
TECCENTER	954 343 593	Jr. Capellan Duarez 204	Jaen	Miguel Burga	soporte@teccenter.com.pe
FISHER ELECTRONICS	(051) 750002	Jr. Raúl Porras 330	Juliaca	Miguel Chaquilla	mchaquilla@fisherelectronicseirl.com
ALTERNATIVA TECNOLÓGICA	(01) 224-9707	Av. Jose Galvez Barrenechea 134 - San Isidro	Lima	Charlys Condori	brother_warr@atsac.com.pe
CEGASERVICE	981476866	Av. Inca Garcilaso de la Vega N° 1358 Int. 113 - SS. C.C. Plazatec	Lima	Manuel Figari	admin@cegaservice.com.pe
HIGH SERVICE	957449316	Av. Benavides 2969 Miraflores	Lima	Carlos Miller	cmiller@highservice.com.pe
CENTRO NACIONAL DE SERVICIOS	(01) 4222100	Calle Francisco Masias 2532 Lince	Lima	Janeth Albarran	jalbarran@cns.com.pe
S&R SOLUTION CENTER	981145518	Av. Bolivia N° 180 Int. 306 – 307 C.C. Wilson Plaza	Lima	Efrain Solis	esolis@srsac.com
GESTPERÚ	(073) 327714	Calle Ayacucho 540	Piura	Carmen Moreno	administracion@gestperu.com
GRUPO PIRQA	949433883	Calle Cusco Nro. 660	Piura	Richard Carmona	richard.carmona@grupopirqa.com
GESTESUR	(052) 244049	Av. San Martin 973	Tacna	Hector Pedraza	gestesur10@hotmail.com
LUCARO	(052) 247193 - 952010052	Av. San Martin 915	Tacna	Luis Caceres	lucaro.pe@hotmail.com
DATATRONICA ARLEN PANDURO	942710264	Jr Jose Olaya 1043	Tarapoto	Arlen Panduro	arlen.panduro@datatronica-peru.com
GRUPO PIRQA	948680371	Calle Tacna 642 centro	Trujillo	Javier Sandoval	soportechiclayo@grupopirqa.com
GRUPO STS	924215320	Ca. Alfonso Ugarte 493	Trujillo	Jose Avila	soporte@grupoposts.com.pe