

Políticas de garantía y servicio técnico de MSI

Con respecto al tiempo de garantía cada línea tiene un tiempo de garantía específico; para la línea de consumo (MODERN, PRESTIGE) el tiempo es de 1 año; para la línea gaming el tiempo de garantía es de 1 u 2 años, dependiendo la gama de producto (modelos gaming de entrada como KATANA GF66/GF76, GF63 y Bravo 1 año, modelos de alta gama como Leopard, Raider, Stealth y Pulse 2 años) y para nuestra línea de workstations el tiempo es de 3 años; todos estos tiempos es para equipos importados por conducto regular, es decir, a través de un mayorista autorizado.

Para hacer válida la garantía se necesita el comprobante de pago emitido por el distribuidor autorizado que realizó la venta al usuario final (en este caso Ripley), el usuario se acerca a CESER (CAS autorizado de MSI) y se determina el procedimiento a realizar. Si el distribuidor tiene un centro de servicio y desea ser el intermediario entre el CAS y el cliente final, deberá ponerse en contacto con CESER para hacer las coordinaciones de entrega del equipo para el ingreso a taller y recojo luego con el diagnostico emitido por el CAS.

Cuando el equipo presenta una falla de fábrica con respecto a hardware del portátil se realizará DOA, el DOA no es por software sino solo por hardware. El distribuidor realiza cambio de equipo de manera física y se gestiona con el CAS en coordinación con la marca para entregarles nota de crédito al distribuidor. Para procedimiento de DOA el tiempo es de 10 días luego de que el distribuidor (RETAIL o RESELLER) haya realizado la venta a usuario final; si es que el distribuidor desea ser el intermediario entre el cliente y el CAS; deberá mandar el equipo a CESER indicando que se envía por "DOA", sino se indica que va por DOA, CESER entiende que se manda por reparación y no hará efectivo el DOA.

Para temas de reparación de equipos por garantía, en caso de encontrarse el cliente en lima, tiene que acercarse al CENTRO DE SERVICIO AUTORIZADO (CESER) ubicado en AV. ANGAMOS 2673 – SAN BORJA; si el cliente se encuentra en provincia, se coordinará con el servicio técnico (CESER) para hacer el envío del equipo a través de un Courier; y una vez reparado el equipo se devolverá a través de un Courier al usuario final.

El cambio de equipo se hace efectivo si presenta la misma falla en 30 días después de reparación.

Otro motivo de cambio es por falla de equipo después de una segunda reparación.

DOA	10 DÍAS
Cambio de producto	1. Misma falla en 30 días después de reparación 2. Falla de equipo después de segunda reparación

Dirección	Av. Angamos Este 2673 – San Borja
Teléfono	2245927
Nombre de contacto	Jose Luis Puquio jpuquio@ceser.com.pe

Nuestra persona de contacto en el CAS es **José Luis Puquio (jpuquio@ceser.com.pe)** y con quien se pueden hacer las coordinaciones para todo lo relacionado a garantías.