

## SERVICIO DE POST-VENTA

En **Brogas** estamos en una constante búsqueda de la mejora continua de los procesos productivos y post-venta con la intención de promover la satisfacción de nuestros clientes, entendemos que ahí está la fortaleza de nuestra marca, este año logramos la **Certificación del Sistema de Gestión de la Calidad** según **Norma ISO 9001:2015**.

En virtud de mejorar el servicio de post-venta de **Brogas**, hemos decidido implementar nuevas normas de comunicación e información y que de esta forma Uds. puedan tener una respuesta más rápida.

El Objetivo es que los productos con falla que sean recibidos por **Brogas** tengan una resolución técnica/administrativa en **menos de 72 horas hábiles**.

Les solicitamos que en ningún caso **se descuenten del pago la mercadería enviada a service, sin previa autorización**, para esto deberán enviar un detalle de la mercadería a descontar, con su correspondiente foto para verificar el estado de la misma al e-mail **serviciotecnico@brogas.com**, es requisito obligatorio el posterior envío de la mercadería.

## POLÍTICA DE ATENCIÓN POST-VENTA

**Todos los productos Brogas cuentan con garantía por 6 meses.** A continuación detallamos el criterio general con el cual la empresa evaluará y dará solución a los casos de mercadería que ingresa a Servicio Técnico:

**.01**

### MERCADERÍA PARA NOTA DE CRÉDITO

Solamente se hará nota de crédito a toda mercadería que no presente uso y el informe técnico arroje cómo resultado **RESPONSABILIDAD BROGAS**. La nota de Crédito será enviada vía **e-mail**.

**.02**

### MERCADERÍA CON USO EN GARANTÍA

La mercadería con uso y en garantía será reparada y devuelta al cliente. En el caso que el usuario final no esté dispuesto a esperar los tiempos de logística que llevaría este proceso, se deberá enviar un e-mail a **estebantreglia@brogas.com** solicitando un cambio directo, junto con él envío del artículo se deberá adjuntar nuestra autorización a dicho cambio, en este caso en particular se realizara nota de crédito.

**IMPORTANTE: ADJUNTAR LA FACTURA DE VENTA PARA ACREDITAR LA FECHA EN QUE EL USUARIO ADQUIRIÓ EL ARTÍCULO.**

**.03**

### MERCADERÍA DAÑADA/GOLPEADA

La misma será reparada a nuevo con costo, exceptuando si el daño es informado dentro de las **24 hs.** de recibida la mercadería, siempre y cuando la misma no hubiera viajado por transporte.

**.04**

### REPARACIÓN CON COSTO

Tendrá costo la reparación solo en los casos donde la responsabilidad del desperfecto no sea de **Brogas**.

**.05**

### COCINAS

El service de cocinas se realiza a domicilio, por el momento no disponemos de service con cobertura a nivel nacional, por favor comunicarse con Brogas para coordinar la modalidad de Service más adecuada para cada provincia.

**.06**

### RESOLUCIÓN DEL CASO

**Envío:** Solo será enviada la devolución si dentro de los artículos recibidos hubiera alguno usado o con costo de reparación.

**Nota de crédito:** **Brogas** enviará la notificación de nota de crédito por correo electrónico para ser imputada en el próximo pago.

Esperamos contar con el apoyo de todos Uds. para generar una rotación más ágil que favorezca la relación cliente-comercio, evitando así demoras en las resoluciones.

**IMPORTANTE: POR FAVOR RESPONDER ESTE CORREO CON CONFORMIDAD DE RECIBIDA LA INFORMACIÓN.**