

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 de nuestro 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 nuevos circuitos de comunicación e información, para que de esta forma nuestros clientes puedan tener una respuesta más rápida.

El compromiso es que los productos con falla que sean recibidos por Brogas tengan una resolución técnica/administrativa en menos de 5 días hábiles.

Les solicitamos que en ningún caso se descuenten del pago a realizar, la mercadería enviada a service.

No enviar mercadería sin autorización previa. Para obtener esta autorización, se deberá enviar un correo electrónico a serviciotecnico@brogas.com, informando el detalle de la mercadería a descontar, con su correspondiente foto para verificar el estado de la misma.

Es de carácter obligatorio el posterior envío físico 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 Brogas 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 como 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 serviciotecnico@brogas.com solicitando un cambio directo; junto con el 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 a cargo del cliente, exceptuando si el daño es informado dentro de las 24 hs. hábiles de recibida la mercadería, siempre y cuando la misma no hubiera viajado por transporte a cargo del cliente. Si la mercadería viajó por transporte Brogas, se hará responsable del daño.

.04

MERCADERÍA FALTANTE O DAÑADA

La misma deberá ser informada dentro de las 24 hs. hábiles de recibido el pedido vía e-mail a serviciotecnico@brogas.com, detallando el estado de los bultos; si fuera necesario incluir fotos, se analizará el caso para determinar si fue hurto o error de proceso.

.05

REPARACIÓN CON COSTO

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

.06

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 vía correo electrónico a serviciotecnico@brogas.com o por teléfono al 011 4553.8383 (Interno 126 - Servicio técnico) para coordinar la modalidad de service más conveniente para cada provincia.

.07

RESOLUCIÓN DEL CASO

Nota de crédito: Brogas enviará la notificación de nota de crédito por correo electrónico al cliente para ser imputada en el próximo pago. **Envío:** Solo será enviada la devolución si dentro de los artículos recibidos hubiera alguno usado o con costo de reparación.

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