

# PROCESO DE POSTVENTAS – GARANTÍAS

## SOLICITUD

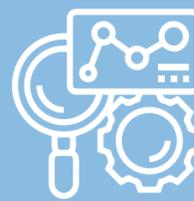
Si se presenta alguna emergencia o requiere soporte, realice lo siguiente:

- Llame a **01 309 5686**, opción 4.
- Registre su ticket desde [www.unity.pe/soporte-tecnico/](http://www.unity.pe/soporte-tecnico/) y genere un ticket de atención.



## DIAGNÓSTICO

Todo ticket generado se atenderá de **forma remota** en un periodo de **30 min** de acuerdo al SLA (Service Level Agreement).



## ATENCIÓN ON – SITE

Según el nivel de la solicitud o incidente se le designará personal in situ o se solucionará el problema vía “manos remotas”.

El tiempo de atención On-Site diario no excederá las 4 horas.



## RMA

Autorización de devolución de mercancías.

**Garantía Estandar:** Conforme al tiempo del fabricante, promedio 30 – 60 días.

**Garantía Extendida:** Reposición de pieza o parte en NBD.



Always ON

