

¡Hola! Muchas gracias por contactar con Atención al Cliente del Servicio Técnico de Brunetti Hermanos S.R.L

Si usted ya tiene un caso de servicio abierto, por favor desestime el cuestionario que se muestra a continuación, deje su consulta y a la brevedad lo estaremos contactando.

Debido a la alta demanda del sector y en orden de agilizar el servicio prestado, le dejamos un cuestionario para ser completado y enviado por este chat. **Por favor, preste máxima atención al momento de completar y enviar la información para lograr así, una mayor precisión en el asesoramiento.**

1) ¿Es un producto adquirido en Brunetti Hermanos S.R.L?

No> Fin del cuestionario.

Si> 2)

2) ¿Cuál es su nombre, razón social o CUIT? Por favor, verifique si la información brindada, coincide con la que contiene la Orden de venta / Factura / Remito.

3) ¿Cuál es el producto que está teniendo inconvenientes? Indique además, modelo y n° de serie (por ejemplo: picadora de carne, PC32B , 3001)

4) ¿Puede enviarnos una foto de este para identificarlo correctamente? Por favor, al momento de enviar la imagen, tenga en cuenta los siguientes puntos: foto nítida (sin movimiento) con luz natural (sol o mucha iluminación), que la máquina se vea completa dentro del cuadro de imagen tomada.

5) Indíquenos el motivo de su consulta ¿Puede enviarnos audio, imagen o video con la problemática? Debe mostrarse explícitamente el momento del problema. Por favor evitar enviar audios o videos largos (más de 30") sea breve y conciso, vaya al grano, resuma. Quizás tenga que hacer 2 o 3 tomas hasta obtener la correcta. Pensarlo antes de grabarlo.

Estimado, a su vez, aquí le dejamos el link donde se detalla la política de los términos y condiciones de la venta donde en el **punto xx** se aclara lo referido a la garantía. **Lea atentamente porque en caso de no estar dentro del marco de la garantía, incurrirá en costes que pueden quedar a cargo del cliente (envíos, mano de obra calificada, etc)**

Una vez enviado el cuestionario, de forma correcta, lo estaremos contactando a la brevedad.

Etapas 3: Resolución del problema

7) ¿Con el asesoramiento brindado, pudo resolver el problema?

Si > fin del cuestionario rápido.

No > 8)

8) ¿Puede enviarnos el equipo a la empresa?

Si > Se gestiona según políticas de la empresa.

No > 9)

Nota: si el equipo está en garantía, puede que se le indique (según la marca) que un técnico (del proveedor) lo contactará para coordinar la visita.

9) ¿Desea que le enviemos un técnico in situ? (vea **Términos y Condiciones** porque el envío de un técnico puede incurrir en costes para Ud.

10) ¿Podría enviarnos datos (día, horario, domicilio) para que el técnico lo visite?

PREGUNTAS: REPUESTOS

Etapas 1: Identificación del cliente y repuesto

1) ¿Cuál es su nombre o razón social?

2) ¿Es un producto adquirido en BH?

No > Fin del cuestionario.

Si > 3)

3) ¿Cuál es el repuesto que está necesitando?

4) ¿Puede enviarnos una foto del mismo para identificarlo correctamente?

5) ¿Puede enviarnos los datos para enviarle un presupuesto del mismo?