

Ciudad de México, a 20 de marzo de 2020.

Estimados Socios de Negocio:

Hoy en día nuestro país enfrenta una pandemia que demanda de todos acciones efectivas e inmediatas, obligándonos a dar lo mejor de nosotros mismos, actuando de forma solidaria con nuestras comunidades en la implementación de medidas de distanciamiento social. Las empresas tenemos la posibilidad de contribuir a la contención adoptando acciones eficaces y oportunas.

En este sentido, dado el alcance y magnitud de la situación del COVID-19 y fieles a nuestra filosofía corporativa Kyosei -vivir y trabajar juntos por el bien común-, tenemos la obligación de tomar decisiones responsables para alcanzar tres importantes metas:

- Proteger a nuestros Colaboradores y a sus familias, Clientes, Distribuidores, Socios de Negocio, Proveedores y a la comunidad en general.
- Estabilizar y mantener nuestras operaciones de negocios.
- Contribuir a mitigar la propagación del COVID-19.

A partir del lunes 23 de marzo y hasta nuevo aviso, nuestras oficinas corporativas, Canon Academy, el sistema de E- Commerce y nuestros Call Centers operarán de manera remota, haciendo uso de plataformas tecnológicas que permitan mantener una comunicación continua con nuestros Clientes y Socios de negocios.

Para garantizar la continuidad de nuestras operaciones de tal manera que nuestros estándares de servicio no se vean afectados, hemos tomado las siguientes medidas:

- El Centro de Distribución seguirá surtiendo mercancía de forma habitual.
- Nuestro Centro de Servicio para productos de fotografía, video y Cinema EOS, ubicado en la planta baja de nuestro corporativo, estará operando en su horario normal de lunes a viernes de 8:00 a 17:00 horas.
- Para Canon Mexicana, es prioridad mantener nuestros canales de comunicación abiertos, por ello nuestro Call Center de servicio para productos de fotografía, video, hogar, Cinema EOS y Tienda Canon se encontrará laborando en los teléfonos, 52 49 49 05 para la Ciudad de México y 800 710 7168 para el Interior de la República en un horario de 8:00 a 17:00 horas.
- El Call Center para Soluciones de Oficina y Producción le atenderá en el teléfono: 800 500 5861 en un horario de 7:00 a 19:00 horas. Nuestros Ingenieros de Servicio continuarán realizando actividades de mantenimiento, inspección y atendiendo cualquier emergencia.
Les recomendamos seguir el cuidado de sus equipos de acuerdo con el manual de usuario para evitar algunas posibles fallas menores durante este periodo.
- Los Representantes de Ventas de nuestras Unidades de Negocio, continuarán atendiendo sus solicitudes a través de sus teléfonos celulares y correo electrónico en el horario habitual.

- Los Customer Experience Centers y el Print Spot ubicados en la Ciudad de México y Monterrey permanecerán cerrados.

En Canon Mexicana daremos seguimiento puntual a las disposiciones gubernamentales con el fin de continuar con los procedimientos y protocolos recomendados.

Mantendremos constante comunicación con todos Clientes y Socios de negocios para informarles sobre la evolución de la situación, esperando que podamos regresar a la normalidad lo más pronto posible. Les pedimos seguir nuestros comunicados a través de nuestro sitio web y nuestras redes sociales.

A nombre de nuestro Presidente, el señor Mikio Takagi, deseamos que estos tiempos desafiantes para nuestra sociedad, seamos capaces de ver la oportunidad que se nos presenta para reflexionar y estar cerca de nuestros seres queridos, manteniéndonos unidos en salud.

Canon Mexicana, S. de R.L. de C.V.