	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	AREA
	SERVICIOS POST VENTA	ATENCION AL CLIENTE

SERVICIOS ATENCION POST VENTA – CONTACT CENTER

OBJETIVOS

Informar los procedimientos necesarios para un adecuado control y manejo del proceso de atención al cliente, a fin de lograr a través del Servicio Técnico de Winia Electronics la satisfacción total de nuestros clientes, distribuidores y usuarios finales, brindando una atención y servicio óptimo.

ALCANCE

Este plan aplica al Área de Atención al Cliente de los Distribuidores, Contact Center de Winia, Servicios Técnicos Autorizados, y el Servicio Técnico Interno.

Toda consulta, solicitud, queja del producto en Lima y Provincia, debe de ser canalizada a través de la **Línea de Atención al Cliente – Contact Center Winia Electronics**.

I. DATOS DEL CONTACT CENTER DE WINIA

ATENCIÓN POST VENTA (LIMA – PROVINCIAS)

a. Llamada al Servicio Atención al Cliente – Contact Center WINIA

Horario de atención : Lunes a Viernes 9:00 am. – 18:00 pm.
Sábados 9:00 am. – 11:30 am.


N° Atención : (01) 716-7700
0800-77 477 (Solo llamadas desde teléfonos fijos)

b. Consulta Vía Email – Redes Sociales

Email : contactos@winia.com.pe
Facebook : <https://www.facebook.com/winiaperuoficial>
Web : <https://winia.com.pe/>

Consideraciones:

- ✓ Las programaciones de atenciones se realizan dentro de las 24 horas en Lima y 48 horas en provincia (dependiendo la cobertura del STA).
- ✓ **Toda programación debe de ser coordinada con el cliente, si el cliente no contesta su número de contacto la atención se posterga para el día siguiente.**
- ✓ Se programan visitas a domicilio (revisiones y/o reparaciones) solo si el cliente ha adquirido uno de los siguientes productos: **Refrigeradoras, Frigobares, Lavadoras, Televisores mayores de 32”.**

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	AREA
	SERVICIOS POST VENTA	ATENCION AL CLIENTE

- ✓ Productos pequeños, el cliente y/o tienda debe de llevarlos al Servicio Técnico Autorizado como: **Hornos Microondas, Aspiradoras, Televisores menores que 32"**.
- ✓ Toda reparación es cubierta por la tarjeta de garantía, el cliente asumirá el costo en caso la falla presentada **no este cubierta dentro de las CONDICIONES DE TARJETA DE GARANTIA**
- ✓ En caso el defecto presentado **no este cubierto por la tarjeta de garantía**, el Servicio Técnico Autorizado es el responsable de presentar al cliente el presupuesto de reparación.
- ✓ No se realizan recojos de productos en el domicilio del cliente **autorizados por Devolución.**

II. RESPONSABLES SERVICIO ATENCION POST VENTA

SERVICIO TECNICO INTERNO

Jefe Servicio Tecnico : Yongdeuk Jo ydjo@winia.com.pe
 Supervisor de Atención al Cliente : Marco Colmenares mcolmenares@winia.com.pe

CONTACT CENTER WINIA


Supervisora CC : Alicia Loarte aloarte@winia.com.pe

III. SOLICITUD DE SERVICIOS TECNICOS.

- ✓ Si el cliente solicita atención de servicio técnico, debe de llamar a las líneas de atención al cliente de Winia (0800-77 477 - 716-7700)
- ✓ Si Tienda solicita la programación de un servicio técnico, debe de adjuntar los siguientes datos. (Según el formato adjunto: *Solicitud de Ordenes Técnicas*) el email debe de ser dirigido a aloarte@winia.com.pe, contactos@winia.com.pe y a la persona responsable de la tienda asignada.

DATOS OBLIGATORIOS PARA INGRESAR LA SOLICITUD

1. Nombres y apellidos o razón social presente en el documento de compra.
2. Dirección.
3. Referencia del domicilio.
4. Teléfono fijo y/o móvil.
5. Modelo y serie del producto.
6. Fecha de compra.
7. Falla reportada.
8. DNI ó RUC del cliente.
9. Nombre de contacto.
10. Nombre del distribuidor o tienda en la cual se adquirió el producto.
11. Posible Horario para contactar al cliente.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	AREA
	SERVICIOS POST VENTA	ATENCION AL CLIENTE

DOCUMENTOS QUE DEBE DE PRESENTAR EL CLIENTE

Es obligatorio que el cliente al momento de la visita debe presentar los siguientes documentos:

- ✓ Documento de compra original – Guía de Remisión – Ticket Despacho – Factura – Boleta de Venta, donde se verifique fecha de compra y Serie del producto.
- ✓ 2 copias de Documento de compra.
- ✓ Tarjeta de Garantía Original

INSTALACIONES LAVADORAS SECADORAS (DRUM) Y REFRIGERADORAS CON ICE MAKER (SBS).

EN GARANTÍA (*Duración 3 meses después de la compra*)

El Servicio Técnico Autorizado no realiza trabajos de gasfitería en el domicilio del cliente. No realiza desinstalaciones de productos usados anteriormente por el cliente.

Para realizar el servicio de instalación el cliente debe de contar con:

- Accesorios, Caño de jardinería ½ pulgada.
- Punto de drenaje cercano a donde utilizara el producto. (altura 80 cm)

DESMONTAJE DE PUERTAS.

El costo del servicio es asumido por el cliente.

El desmontaje de puertas, no incluye desplazamientos del producto o traslados a solicitud del cliente.


Si el cliente solicita ese servicio de apoyo, la tarifa la proporciona el Servicio Técnico Autorizado.

- Se realiza desmontaje de puertas solo para: **Refrigeradores SBS**

TARIFAS ASUMIDAS POR EL CLIENTE

Estos productos no necesitan de instalación (lavadoras automáticas y secadoras) sí el cliente solicita instalación tendría que asumir el costo.

TARIFAS SERVICIO TECNICO			
SERVICIO	DESCRIPCION	PRECIOS	CARACTERISTICAS
INSTALACIÓN	REFRIGERADOAS SIN CONEXIÓN ICE MAKER	S/. 70.00	Solo incluye enchufar el producto y realizar charla básica. No incluye trabajos de gasfitería ni desplazamientos
	AUTOMATICAS	S/. 30.00	Solo incluye conexión a manguera de agua y charla básica. No incluye trabajos de gasfitería ni desplazamientos.
	SECADORAS	S/. 30.00	Solo incluye conexión a manguera de agua y charla básica. No incluye trabajos de gasfitería ni desplazamientos.
DESMONTAJES DE PUERTAS CONVERSIÓN DE PUERTAS		S/. 70.00	No incluye desplazamientos. Solo el retiro de la puerta (Refrigeradores Cyber Side)

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	AREA
	SERVICIOS POST VENTA	ATENCION AL CLIENTE

Consideraciones:

- ✓ Si el cliente solicita el servicio a zonas de playa en Lima, o fuera de las zonas de cobertura el costo de movilidad será evaluado por la marca.
- ✓ Toda atención para los servicios de Playa en Lima es coordinada con el cliente para los días lunes y jueves.

SOLICITUD DE ACCESORIOS / REPUESTOS


- ✓ Si el cliente se acerca a tienda solicitando accesorios para sus productos se le indica que se contacte a la línea de atención al cliente de Winia Electronics.
- ✓ Nuestras asesoras derivaran la atención al autorizado más cercano para dar la atención solicitada.

IV. REPARACIONES DE PRODUCTOS DENTRO DE GARANTIA

El Servicio Técnico Autorizado es el responsable de la reparación de los productos de Winia, siempre y cuando falla reportada sea cubierta por las condiciones indicadas en la tarjeta de garantía de cada producto. (Se adjunta tarjeta de garantía)

CONDICIONES GENERALES

1. La reparación se realizará de forma gratuita por parte de WINIA durante el período de vigencia de esta tarjeta, siempre y cuando se haya producido por defecto de fábrica.
2. Para hacer efectiva la garantía, el cliente deberá comunicare a nuestro Contact Center vía telefónica al número 0-800-77-4-77 y brindar la informacion sobre el defecto.
3. La garantía rige desde la fecha de adquisición del producto.
4. No serán reconocidos dentro de la garantía los siguientes casos:
 - a) USO INADECUADO DEL PRODUCTO, contrario a las instrucciones del manual de usuario
 - b) PROBLEMAS GENERADOS POR: mal manejo, maltrato, agentes externos (Tierra, polvo, agua, insectos, conexiones externas, etc.)
 - c) PRODUCTO DESTINADO AL USO COMERCIAL (excepto congeladora)
 - d) INTERVENCIÓN Y/O MANIPULACIÓN POR PERSONAS NO AUTORIZADAS O AJENAS NUESTROS SERVICIOS TECNICOS AUTORIZADOS
 - e) DAÑOS OCASIONADOS POR EL TRANSPORTE O ACARREO DESPUÉS DE LA COMPRA.
 - f) DAÑOS OCASIONADOS POR FUERZA EXTERNAS (Terremoto, incendios, inundaciones, terrorismo, fluctuaciones de voltaje, descargas eléctricas provocadas por rayos, tormentas o cables de alta tensión, etc).
 - g) Número de serie adulterado, que no esté registrado, que no corresponda o que haya sido retirado del producto.
 - h) Conexión a tensión de red o alimentador inadecuado.
 - i) Daños ocasionados por golpes, caídas, ambientes con excesivo polvo, humedad, corrosión, alta temperaturas o productos a la intemperie.
 - j) Problemas derivados por error de usuario en la actualización de firmware (ROM BIOS).

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	AREA
	SERVICIOS POST VENTA	ATENCION AL CLIENTE

5. La Tarjeta de Garantía es el único documento válido para determinar el período de Garantía correspondiente.

RECUERDE QUE ES REQUISITO INDISPENSABLE PARA EL USO DE LA GARANTIA LA PRESENTACION DE SU TARJETA DE GARANTIA Y LA FACTURA O BOLETA DE VENTA.

NOTA: La garantía no cubre los gastos de instalación, programación, limpieza, mantenimiento ni transporte del producto ni se responsabiliza por atenciones de Servicios Técnicos autorizados fuera de Garantía.

Los productos que hayan formado parte de alguna exhibición solamente cuentan con 6 meses de garantía; esta garantía no cubre: defectos físicos, pantallas de TV, lentes ópticos, parlantes y cualquier otro componente que pueda haber sido afectado por desgaste normal durante el uso del producto en exhibición.

PERIODO DE GARANTÍA

CATEGORÍA	PRODUCTO	TIPO	Período de Garantía
Línea Blanca	Refrigeradoras	Top Mount	2 Años
		Side by Side	
		Bottom Freezer	
		Frigobar	
		Congeladora	
Lavadoras	Lavaseca	Carga Superior	2 Años
		Secadora	
	Homos Microondas	Horno Microondas	2 Años
Línea Electrónica	Televisores LED	Análogo / Digital / Smart	1 Año
Pequeño Electrodoméstico	Freidoras de Aire	Freidora de Aire	1 Año
Motor compresor de refrigeradoras			10 o 12 Años*
Motor inverter de lavadoras de carga frontal			10 o 12 Años*
Motor sincrónico de horno microondas			10 Años*


* Sólo los modelos indicados en nuestra página web y que cuentan con el distintivo de garantía adherido al producto. La garantía no cubre botones, bandejas, cables, control remoto, focos, perrillas y accesorios en general.

RECOJOS POR DEVOLUCIÓN

Las coordinaciones de recojo de productos autorizados por la marca como devoluciones, deben ser coordinadas con las personas responsables:

Jefe de Logística : Wesler Vargas Telf.7167750 wvargas@winiae.com.pe
 Logística de Distribución : Joseph Meza Telf.7167752 jmeza@winia.com.pe

- ✓ Tienda o CD debe contar con el producto (con accesorios completos y la guía).

HAZLO FÁCIL WINIA Korean Brand 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	AREA
	SERVICIOS POST VENTA	ATENCION AL CLIENTE