

POLÍTICAS DE SERVICIO POSTVENTA – SERVICALL

SERVICALL asegura a nuestros clientes un servicio profesional y satisfactorio mediante una atención oportuna y experta, a través de nuestro call center ofrecemos diversos servicios relacionados a: instalación, desmontaje, mantenimiento y validación a las garantías.

1. SERVICIOS OFRECIDOS

En nuestro call center gestionamos y coordinamos los siguientes servicios:

- **Instalaciones:** Brindamos el servicio de instalación de unidades de aire acondicionado nuevas, con atención personalizada y asistencia técnica calificada.
- **Desmontajes:** Realizamos el retiro de equipos de aire acondicionado antiguos o en desuso, garantizando un proceso seguro y eficiente.
- **Mantenimientos:** Prever y corregir es nuestro lema, por lo cual ofrecemos los servicios de mantenimiento cuya finalidad es que nuestros clientes tengan la tranquilidad del cuidado y protección de su equipo.
- **Garantías:** Brindamos soporte completo para la atención de garantías conforme a los términos establecidos por las marcas Longtime y Chigo. Las solicitudes se gestionan de acuerdo con los procedimientos específicos para cada caso.
 - Tiempo de Garantía a partir de la fecha de compra.
 - CHIGO compresor 6 años; Evaporador 1 año
 - LONGTIME Compresor 10 años; evaporador 2 años.
 - La garantía es valida solo si en la factura original o comprobante de compra esta indicada la fecha de compra y modelo del producto.
 - El equipo debe cumplir con el programa de mantenimiento preventivo después de los 3 meses para garantizar su buen funcionamiento.
 - Accesorios y plásticos no cubren garantía.

2. BENEFICIOS DE REGISTRAR EL EQUIPO EN NUESTRO CALL CENTER

- La garantía entra en vigor desde el momento de la compra.
- Precios especiales en los servicios de instalación (aplica según el caso), mantenimientos y reparaciones.
- Congelamiento del valor de los mantenimientos periódicos mientras dure la garantía.
- Stock de repuestos originales con precio diferenciado.
- Notificación automática de los mantenimientos del equipo
- Canal directo con la marca para atender sus requerimientos.
- Descuentos y promociones por fidelización con la marca
- Servicio al cliente personalizado

- Respaldo de la compra en caso de pérdida de la factura.
- Acceso a los manuales y tutoriales de buen uso de su equipo.

3. PLAZOS DE ATENCION Y RESOLUCION

- **Atención inmediata:** Las solicitudes recibidas a través del centro de atención telefónica, se atenderán de forma inmediata, coordinando los servicios solicitados de acuerdo con la disponibilidad de técnicos y agendando las citas de manera oportuna.
- **Plazo de servicio:** Una vez confirmados los servicios de instalación, desmontaje y mantenimiento se procederá dentro de un plazo de 24 a 48 horas laborables con la solicitud, considerando estar sujeto a disponibilidad y condiciones del servicio.
- **Plazos de garantía:** Los plazos de resolución para solicitudes de garantía pueden variar dependiendo del proceso y la naturaleza del problema (stock de repuestos, materia prima, entre otros) nuestro equipo trabaja para resolver cualquier inconveniente de forma rápida y eficiente y cada solicitud de garantía será evaluada manteniendo informado al cliente sobre el tiempo estimado de la resolución.

4. PROCESO PARA GENERAR ORDEN DE ATENCION



- Una vez adquirido el producto los clientes deberán contactar al call center para registrar sus solicitudes de servicio y de esta manera conocer más de las políticas de servicio y mantenimiento que ofrecemos.
- En caso de requerir servicio de garantía, se solicitará la factura del equipo, detalles sobre el producto y el problema reportado para gestionar la solicitud de forma adecuada.
- El call center confirmará el agendamiento de la cita y proporcionará una orden de servicio para el seguimiento.

5. CONDICIONES DE GARANTIA

- Las garantías de los aires Longtime y Chigo están sujetas a los términos establecidos por las marcas.
- La cobertura de la garantía dependerá del tipo de falla, el tiempo de uso del equipo y el cumplimiento de las condiciones de instalación y programa de mantenimientos.
- El call center informará al cliente sobre el proceso a seguir y los pasos necesarios para hacer efectiva la garantía según el caso.

6. COMPROMISO DE CALIDAD

Nuestro equipo de profesionales les ofrece un servicio de alta calidad, con atención personalizada, pues contamos con personal actualizados y capacitados para resolver cualquier problema relacionado con los productos Longtime y Chigo. Trabajamos bajo un enfoque de mejora continua que garantizar la satisfacción de nuestros clientes.

7. CONTACTO

Para cualquier consulta adicional o duda sobre nuestros servicios, los clientes pueden comunicarse directamente con el centro de atención telefónica, que estará disponible para brindar asistencia y resolver cualquier inquietud relacionada con los productos y servicios ofrecidos.



Vía celular:

098 505 0508



Vía Whatsapp:

098 505 0508



CORREO:

soporte@servicall.com.ec



Horario de atención:

Lunes a viernes.

8h30 a 17h00

Sábados

9h00 a 14h00

