



Área: After Sales

Políticas de Atención Postventa

RHEEM PERÚ

POLÍTICAS DE POSTVENTA

AREA

AFTER SALES RDP

2024

Contenido

1.	Comunicación directa con tiendas y distribuidores.....	3
1.1.	Correos autorizados:	3
1.2.	Horario de atención:	3
1.3.	Cierres de programación en lima y provincias:	3
1.4.	Datos para la programación del servicio:	4
1.5.	Responsable de la cuenta:	4
2.	Comunicación directa con los clientes finales.....	4
2.1.	Horario de atención:	4
2.2.	Canales de atención y programación:.....	5
3.	Especificaciones para el servicio:	5
4.	Sobre los tipos de servicio	6
5.	Sobre la Reprogramación:	11
6.	Activación de garantía:	11
7.	Sobre el Servicio de revisión:.....	12
8.	Sobre cambios y devoluciones del producto:	13
9.	Sobre el procedimiento Cambios y devoluciones de productos en garantía con tienda.	14
10.	Sobre los Estados de los servicios:	14

1. Comunicación directa con tiendas y distribuidores**1.1. Correos autorizados:**

La comunicación que debe emplear nuestras tiendas y/o distribuidores autorizados para con el área de Customer Service de Rheem Perú es a través de los correos en mención. Cabe indicar que no se debe excluir ninguno de ellos para que sea válido la comunicación.

- servicioalcliente1@rheem.com
- servicioalcliente3@rheem.com
- Post.venta@rheem.com

1.2. Horario de atención:

Días	Horario
Lunes a viernes	8:00 HRS - 17:30 HRS
Sábados	8:00 HRS - 12:15 HRS

1.3. Cierres de programación en lima y provincias:

El área de Customer Service cuenta con 3 cierres de programación de acuerdo con los días estipulados. Antes y durante al cierre de esta programación los servicios serán programados a 24 horas (sin considerar domingos ni feriados), posterior al cierre, será de 48 a 72 horas. (sin considerar domingos ni feriados)

Días	Horario de corte
Lunes a viernes	15:00 HRS
Viernes	13:00 HRS
Sábados	11:00 HRS

1.4. Datos para la programación del servicio:

DATOS DEL CLIENTE	
ORIGEN *	
CLIENTE (NOMBRE COMPLETO)	
TIPO / N° DOCUMENTO (DNI – RUC)	
TELEFONO	
DIRECCION	
DISTRITO / PROVINCIA / DEP	
REFERENCIA	
DATOS DE LA COMPRA	
MARCA	
MODELO/ PRODUCTO	
FECHA DE COMPRA	
TIPO DE SERVICIO **	

* **Origen:** Se debe poner el nombre de la tienda.

** **TIPOS DE SERVICIO:** Instalación, Activación de garantía, Estudio de factibilidad, Revisión, Mantenimiento, Prueba de funcionamiento.

1.5. Responsable de la cuenta:

Rheem Perú designa una persona responsable de la tienda y/o distribuir, el cual es susceptible a ser modificado, el cual posterior a este escrito se debe comunicar por correo a las personas involucradas.

2. Comunicación directa con los clientes finales**2.1. Horario de atención:**

Días	Horario
Lunes a viernes	8:00 HRS - 17:30 HRS
Sábados	8:00 HRS - 12:15 HRS

2.2. Canales de atención y programación:

- **Formulario Web:**

El cliente debe ingresar a nuestra página web www.solicitatuinstalacion.com. En dicha ventana podrá elegir el tipo de servicio que desee programar. En un plazo de 24 horas se contactan con el cliente para darle referencia de su servicio. **Solo es para programación de servicios y no de consultas.**

- **Correo posventa:**

En el correo servicioalcliente1@rheem.com y servicioalcliente3@rheem.com, se puede solicitar programación de servicios, consultas y reclamos. El plazo de respuesta es de máximo 48 horas.

- **Central Telefónica:**

Contamos con una central telefónica **643-3522** el cual se atiende en el horario establecido para el cliente. En ella nos puede solicitar la programación de un servicio y realizar consultas.

- **WhatsApp:**

Es nuestra plataforma para programación **998 113 708** exclusiva solo para chat en Whatsapp el cual se atiende en el horario establecido para el cliente. En ella puede programar y realizar consultas.

- **Chat web:**

El chat web se encuentra en las **páginas de Rheem y termas Bryant** y es solo para consultas, no se considera dentro de los canales de programación.

3. Especificaciones para el servicio:

3.1. Sobre el servicio

- ❖ Todo servicio programado de acuerdo con los horarios de programación será atendido a 24 horas entregado el producto, después de dichos horarios será de 48 horas a 72 horas (no se considera sábados, domingos y feriados).
- ❖ Para que la instalación sea gratuita el producto deberá ser adquirido en sucursales y distribuidores autorizados. **
- ❖ El servicio se realizará bajo la supervisión del cliente o del encargado que asigne el titular.
- ❖ Cliente indicará según los planos, la posición de tuberías de agua, luz, teléfono u otras conexiones, **Rheem Perú** no se responsabilizará por la ruptura de tuberías y los daños que se puedan ocasionar por no brindar información exacta.

Área: After Sales**Políticas de Atención Postventa**

- ❖ El área deberá contar con energía eléctrica, gas y agua necesaria para realizar el servicio.
- ❖ Por seguridad del cliente, el técnico no está autorizado a trasladar muebles o enseres que se encuentren en la zona de trabajo.
- ❖ Las reprogramaciones se darán en los siguientes casos: de no contar con los datos correctos para la llegada del personal; de no responder la llamada telefónica del servicio técnico para coordinar hora de servicio, el área no esté habilitada, de no haber una persona responsable en el domicilio, no contar con el material necesario para el servicio.
- ❖ Al finalizar el servicio, el técnico dejará limpia el área de trabajo, los desechos producto del servicio serán eliminados por el cliente.
- ❖ Los técnicos no están autorizados a realizar servicios adicionales como conexiones eléctricas, etc. Desde el momento que el cliente acepta dicha condición será bajo su riesgo y responsabilidad.
- ❖ Es indispensable que para la instalación de los siguientes productos se realice un estudio de factibilidad: **rapiducha multipunto – termotanque - calentadores a gas**. Esto con la finalidad de garantizar seguridad al cliente.
- ❖ El producto debe encontrarse en el área de instalación. El técnico no traslada los productos nuevos o usados.
- ❖ Si instalación no es básica se coordinará con cliente costo del servicio.

**** tiene un plazo máximo de 06 meses desde la fecha de compra para que se considere como instalación gratuita, posterior al año tendrá un costo la instalación de acuerdo con la tarifa vigente.**

4. Sobre los tipos de servicio

4.1. Instalación de Termas Eléctricas

a. Requisitos antes de la instalación:

- ❖ Puntos de agua fría y caliente habilitados.
- ❖ Los puntos de agua deben estar a la altura de 1.50 cm como máximo del suelo.
- ❖ Por norma, los puntos de agua deberán estar a una distancia 20 cm de la terma en relación con los tubos de abasto. Si es mayor el cliente proporcionará los tubos de abasto y/o los podrá adquirir de manera independiente o compra directa a nuestro Servicio Técnico Autorizado.
- ❖ El área deberá contar con una llave termo magnética

independiente (no de iluminaria) instalada a no más de 1 mt. de distancia de la terma.

- ❖ Tener flujo de agua y fluido eléctrico.
- ❖ Un punto de desfogue cerca del producto.
- ❖ La presión mínima de acuerdo con el producto (según manual).

b. La instalación básica**Comprende:**

- ❖ Colocación de la terma en un lugar de accesible y seguro.
- ❖ Conexión de los tubos de abasto de la terma hacia los puntos ubicados en la pared.
- ❖ La conexión eléctrica de la terma.
- ❖ Realizar las pruebas del funcionamiento y dar instrucciones de uso.
- ❖ De ser el caso, desmontaje de termas con tuberías flexibles y en buen estado. Para productos de mayor capacidad, modelo y/o termotanques, se cobrará apoyo técnico (termas a partir de 100L)

No comprende:

- ❖ Trabajo de conexión eléctrica: instalación y cableado de llave termomagnética y/o tomacorriente.
- ❖ Transportar y/o manipular termas nuevas y antiguas que hayan sido retiradas.
- ❖ Desinstalación de termas antiguas con Fierro Galvanizado, reparaciones, modificaciones, Instalaciones y/o programación de Timer.
- ❖ Traslado de muebles y enceres que se encuentre en una zona de trabajo
- ❖ Trabajos de gasfitería: modificar los puntos de agua, Picar pared para el cambio y/o reparación de tuberías empotradas.
- ❖ Retiro o instalación de mayólicas.
- ❖ Instalación de termas en lugares inaccesibles, techos fabricados a base de tejas, paredes inconsistentes (ladrillo hueco, adobe, quinch, drywall).
- ❖ Instalar termas en lugares donde pongan en riesgo el funcionamiento, aceleren el deterioro del producto y la integridad del personal técnico.

4.2. Instalaciones para rapiduchas:**a. Requisitos antes de la instalación:**

- ❖ Tener un punto de agua fría con salida de ½" fierro galvanizado.
- ❖ Llave termomagnética y cableado de forma independiente. (no de luminaria)
- ❖ Llave termomagnética instalada a 1 mt donde va a hacer instalado el producto.
- ❖ Tener flujo de agua y fluido eléctrico.
- ❖ Presión de agua mínima de acuerdo con el producto.

b. La instalación básica:**Comprende:**

- ❖ Colocación de la rapiducha en un lugar de accesible y seguro.
- ❖ Conexión del tubo de abasto hacia el punto ubicado en la pared.
- ❖ La conexión eléctrica de la rapiducha.
- ❖ Colocación del kit de accesorios.
- ❖ Realizar las pruebas del funcionamiento y dar instrucciones de uso.

No comprende:

- ❖ Trabajo de conexión eléctrica: instalación y cableado de llave termomagnética.
- ❖ Transportar y/o manipular productos antiguos que hayan sido retiradas
- ❖ Traslado de muebles y enceres que se encuentre en una zona de trabajo
- ❖ Trabajos de gasfitería: modificar los puntos de agua, picar pared para el cambio y/o reparación de tuberías empotradas.
- ❖ Retiro o instalación de mayólicas.
- ❖ Instalación de termas en lugares inaccesibles.
- ❖ Instalar termas en lugares donde pongan en riesgo el funcionamiento, aceleren el deterioro del producto y la integridad del personal técnico.

4.3. Instalaciones para Calentadores a Gas.**a. Requisitos antes de la instalación:**

- ❖ Puntos de agua fría y caliente ½" fierro galvanizado.
- ❖ Los puntos de agua deben estar a la altura de 1.50 cm como máximo del suelo.

Área: After Sales**Políticas de Atención Postventa**

- ❖ Por norma, los puntos de agua deberán estar a una distancia 20 cm de la terma en relación con los tubos de abasto. Si es mayor el cliente proporcionará los tubos de abasto y/o los podrá adquirir con nuestro servicio autorizado (el precio varía de acuerdo con tamaño y tarifa vigente).
- ❖ Suministro de gas. El suministro de gas debe ser en GLP de 28 a 32 mbar. de presión y en GN de 18 a 23 mbar. de presión.
- ❖ Tener flujo de agua y de ser el caso fluido eléctrico.
- ❖ Ubicación en un área ventilada.
- ❖ Espacio para el ducto de evacuación (tiro forzado /tiro natural)
- ❖ Contar con ducto de evacuación.

b. Instalación básica:**Comprende:**

- ❖ Colocación del calentador en un lugar de accesible y seguro.
- ❖ Conexión de los tubos de abasto de la terma hacia los puntos ubicados en la pared.
- ❖ De ser el caso, conexión eléctrica del calentador.
- ❖ Solo Realizar las pruebas del funcionamiento y dar instrucciones de uso para productos de GLP.
- ❖ De ser el caso, Desmontaje de termas con tuberías flexibles y en buen estado. Para productos de mayor capacidad, modelo y/o termotanques, se cobrará apoyo técnico.
- ❖ Instalación de ducto en productos de tiro forzado.

No comprende:

- ❖ Trabajo de conexión eléctrica: instalación y cableado de llave termomagnética y/o tomacorriente.
- ❖ Transportar y/o manipular termas nuevas y antiguas que hayan sido retiradas
- ❖ Desinstalación de termas antiguas con Fierro Galvanizado, reparaciones, modificaciones,
- ❖ Traslado de muebles y enceres que se encuentre en una zona de trabajo.
- ❖ Trabajos de gasfitería: modificar los puntos de agua, Picar pared para el cambio y/o reparación de tuberías empotradas.
- ❖ Retiro o instalación de mayólicas
- ❖ Instalación de termas en lugares inaccesibles, techos fabricados a base de tejas, paredes inconsistentes (ladrillo hueco)}

Área: After Sales**Políticas de Atención Postventa**

- ❖ Instalar termas en lugares donde pongan en riesgo el funcionamiento, aceleren el deterioro del producto y la integridad del personal técnico.
- ❖ Instalación de ducto en productos de tiro natural.

Nota: En caso de calentadores a gas natural se debe solicitar la prueba de funcionamiento una vez que se ha habilitado la conexión de gas en el domicilio.

4.4. Instalación para Termotanque:**a. Requisitos antes de la instalación:**

- ❖ Puntos de agua fría y caliente ½" fierro galvanizado.
- ❖ Los puntos de agua deben estar a 15 cm más alto como mínimo del suelo, de acuerdo altura y capacidad del producto.
- ❖ Por norma, los puntos de agua deberán estar a una distancia 20 cm de la terma en relación con los tubos de abasto. Si es mayor el cliente proporcionará los tubos de abasto y/o los podrá adquirir en nuestra empresa (el precio varía de acuerdo con el tamaño y tarifa vigente).
- ❖ Suministro de gas.
- ❖ Tener flujo de agua
- ❖ Ubicación en un área ventilada.
- ❖ Espacio para el ducto de evacuación.
- ❖ Contar con ducto de evacuación.
- ❖ Punto de desfogue

b. Instalación básica:**Comprende:**

- ❖ Colocación en su posición final del calentador en un lugar de accesible y seguro.
- ❖ Conexión de los tubos de abasto de la terma hacia los puntos ubicados en la pared.
- ❖ De ser el caso, conexión eléctrica del calentador.
- ❖ Solo Realizar las pruebas del funcionamiento y dar instrucciones de uso para productos de GLP.
- ❖ De ser el caso, Desmontaje de termas con tuberías flexibles y en buen estado. Para productos de mayor capacidad, modelo y/o termotanques, se cobrará apoyo técnico (termas >= 100L y termotanques)

No comprende:

- ❖ Trabajo de conexión eléctrica: instalación y cableado de llave termomagnética y/o tomacorriente.
- ❖ Transportar y/o manipular termas antiguas que hayan sido retiradas
- ❖ Desinstalación de termas antiguas con Fierro Galvanizado, reparaciones, modificaciones.
- ❖ Traslado de muebles y enceres que se encuentre en una zona de trabajo.
- ❖ Trabajos de gasfitería: modificar los puntos de agua, Picar pared para el cambio y/o reparación de tuberías empotradas.
- ❖ Retiro o instalación de mayólicas.
- ❖ Instalación de termas en lugares inaccesibles, techos fabricados a base de tejas, paredes inconsistentes (ladrillo hueco).
- ❖ Instalar termas en lugares donde pongan en riesgo el funcionamiento, aceleren el deterioro del producto y la integridad del personal técnico.
- ❖ Instalación de ducto en productos de tipo B.

Nota: en caso de termotanques se debe solicitar la prueba de funcionamiento, este tiene un costo adicional de **S/20.00**.

5. Sobre la Reprogramación:

Las reprogramaciones son servicios que se generan por las siguientes razones:

- ❖ Cliente No tiene el área lista
- ❖ Cliente ausente
- ❖ Cliente No cuenta con el producto
- ❖ El producto no se encuentra en el área de instalación

Nota: Si se genera una segunda visita **NO** tendrá costo de reprogramación. A partir de la **TERCERA** visita tendrá un costo de **S/35.00**.

6. Activación de garantía:

La activación de garantía consiste en evaluar la instalación, ubicación y condiciones del área y producto. Esta se hace efectiva siempre y cuando cumpla con los requisitos básicos y se use el kit de instalación.

Si el cliente lo instala por terceras personas debe solicitar **la ACTIVACIÓN DE GARANTÍA** en un **plazo máximo de 1 mes desde la fecha de compra**.

No comprende:

- ❖ Trabajo de conexión eléctrica: instalación y cableado de llave termomagnética y/o tomacorriente.
- ❖ Transportar y/o manipular termas antiguas que hayan sido retiradas, Desinstalación de termas antiguas con Fierro Galvanizado, reparaciones, modificaciones.
- ❖ Traslado de muebles y enceres que se encuentre en una zona de trabajo.
- ❖ Trabajos de gasfitería: modificar los puntos de agua, Picar pared para el cambio y/o reparación de tuberías empotradas.
- ❖ Retiro o instalación de mayólicas.
- ❖ Instalación de termas en lugares inaccesibles, techos fabricados a base de tejas, paredes inconsistentes (ladrillo hueco).

7. Sobre el Servicio de revisión:

Rheem Perú se responsabiliza en diagnosticar, reparar o reemplazar cualquier componente por falla de fabrica sin costo durante el periodo de garantía del producto.

En el caso que en la visita se verifique que la falla es por un factor externo, el **servicio tendrá un costo** de acuerdo con la tarifa vigente la cual deberá asumir el cliente.

Si el producto se encuentra fuera del periodo de garantía se enviará al técnico con un costo de acuerdo con la tarifa vigente.

Exclusión de la garantía:

- ❖ Se determina intervención del producto por personal no autorizado por Rheem Perú.
- ❖ El producto no sea destinado a uso para el cual ha sido diseñado.
- ❖ Exista enmiendas a los documentos que avalen la garantía.
- ❖ Exista deficiencias en el transporte, operación, manipulación, instalación y ubicación del producto.

Área: After Sales
Políticas de Atención Postventa

Primer nivel de atención	CONTACT CENTER (CC)	Cliente reporta falla y se programa la Orden de Atención
Segundo Nivel de Atención	SERVICIO TECNICO	Según Zonificación, Servicio Técnico realiza la inspección del producto.
Tercer nivel Evaluación	SERVICIO TÉCNICO ADMINISTRACION	Jefe de Servicio Técnico Evalúa los Informes técnicos con la falla reportada VB. Validación Y Aprobación

- ❖ Las presiones de alimentación (gas y agua) no sean para las cuales está diseñado el artefacto para su correcto funcionamiento.
- ❖ Habiéndose entregado instrucciones expresas por el Técnico Autorizado (por escrito y en orden de atención), las cuales impliquen su seguridad personal y buen uso del artefacto, no las aplique.
- ❖ No se tomen precauciones contra heladas, indicadas en este manual.
- ❖ El voltaje o ciclaje de alimentación no sea el definido para este artefacto.

8. Sobre cambios y devoluciones del producto:

Rheem Perú autoriza la **DEVOLUCION O CAMBIO DE PRODUCTO**, dentro del periodo de garantía si se presenta las siguientes fallas:

- ❖ Cuando el diagnóstico del producto tenga como resultado daño irreparable.
- ❖ Cuando el producto haya sido revisado en más de 2 ocasiones por el Servicio Técnico autorizado y en la visita se haya comprobado algún defecto funcional. (si el producto no presenta falla no se contabilizará como servicio de revisión y/o reparación y no aplicará para una devolución o sustitución de producto).
- ❖ Cuando no se cuente con la disponibilidad de repuestos por más de 5 días para la reparación del producto.
- ❖ Cuando se presente una falla funcional en los 7 primeros días de haber realizado la compra del producto siempre y cuando haya sido comprobado por servicio técnico autorizado por Rheem.

Tiempo de respuesta, considerando todo el proceso 4 días hábiles como máximo

9. Sobre el procedimiento Cambios y devoluciones de productos en garantía con tienda.

- **Rheem Perú realizará el cambio directo al cliente, siempre y cuando haya disponibilidad de stock y el producto igual al adquirido y por estos motivos:**
 - Cuando el producto ha tenido revisiones y se concluya falla de fábrica. **(garantía)**
 - Cuando es una compra reciente y le falta accesorio o repuesto. No mayor a 2 semanas. **(garantía)**
 - Cuando los productos presentan daños estéticos la autorización debe venir por el área comercial de Rheem Perú. **(no es garantía)**
- **Cambio de producto en tienda: (dependiendo de los acuerdos comerciales)**
 - Se emite nota crédito y se recoge o entrega el distribuidor el producto a Rheem.
- **Cliente cambio en producto en tienda y Rheem recoge producto defectuoso de la casa del cliente.**
 - Documento de autorización de cambio y se realiza NC

10. Sobre los Estados de los servicios:

- a. **Orden creada:** Se define como orden creada cuando el retail y/o Contact center crean una orden con los datos básicos del cliente y de la compra.
- b. **Orden asignada:** cuando se valida la información de la orden y se asigna al técnico interno o externo.
- c. **Orden programada:** Cuando se confirma con el cliente el día y rango de atención. De no tener alguna comunicación con el cliente, el servicio será suspendido hasta en 2 ocasiones, posterior será cancelado.
- d. **Orden finalizada:** Se da cuando el técnico concluye el servicio satisfactoriamente y se cierra la orden de trabajo.
- e. **Orden cancelada:** Se da cuando el cliente no desea el servicio y cuando se suspende más de 2 veces un servicio.
- f. **Repuestos pendientes:** se da cuando el servicio de revisión necesita el reemplazo de un repuesto y este no puede ser cambio el mismo día de la visita.