

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE GARANTÍAS Y SERVICIO POSTVENTA

OBJETIVO

Garantizar una atención oportuna, trazable y efectiva de las solicitudes de garantía y servicio postventa relacionadas con productos, mobiliario, adecuaciones y proyectos ejecutados por Well Office.

PASO 1

REGISTRO DE LA SOLICITUD

El cliente registra su solicitud a través de: www.welloffice.co/centrodeayuda

Información requerida:

- ✓ Empresa o cliente
- ✓ Descripción de la novedad
- ✓ Persona de contacto
- ✓ Fotografías o videos
- ✓ Teléfono y correo
- ✓ Factura, OC o proyecto relacionado

PASO 2

VALIDACIÓN

Nuestro equipo revisa:

- ✓ Fecha de entrega
- ✓ Condiciones de uso
- ✓ Vigencia de garantía
- ✓ Evidencias suministradas

PASO 3

DIAGNÓSTICO TÉCNICO

La evaluación puede realizarse mediante:

- ✓ Revisión remota
- ✓ Visita técnica
- ✓ Videollamada
- ✓ Validación con fabricante o proveedor

PASO 4

● DETERMINACIÓN GARANTÍA APROBADA

La novedad corresponde a defectos de fabricación, materiales o instalación cubiertos por la garantía.

● GARANTÍA NO APLICABLE

La novedad corresponde a:

- Uso inadecuado
- Golpes o accidentes
- Manipulación por terceros
- Desgaste normal
- Factores externos

PASO 5

SOLUCIÓN

Cuando la garantía aplica, Well Office gestionará:

- ✓ Reparación
- ✓ Reposición parcial o total
- ✓ Ajuste
- ✓ Corrección de instalación
- ✓ Cambio de componentes

SERVICIO POSTVENTA

Si la garantía ha expirado, el caso seguirá siendo atendido.

Well Office realizará el diagnóstico correspondiente y presentará una propuesta técnica y económica para la reparación, mantenimiento o suministro de repuestos.

NUESTRO COMPROMISO

Acompañamos a nuestros clientes más allá de la entrega del proyecto, brindando soporte postventa para preservar la funcionalidad, seguridad y vida útil de los espacios y productos suministrados.