

Pioneering for You

wilo

Información para instaladores y operadores de HVAC

EL SERVICIO TÉCNICO DE WILO UNA ASOCIACIÓN DE CONFIANZA.

Descubra todo el
contenido online en
[www.wilo.com/es/es/
Servicio](http://www.wilo.com/es/es/Servicio)



SEA CUAL SEA SU CAMINO: VAMOS CON USTED.



LA OFERTA DE SERVICIOS DE WILO

Versátil e individualmente accesible.

Wilo tiene una larga tradición de trabajar en asociación con instaladores profesionales, fabricantes de sistemas y operadores. Nuestro Servicio Técnico de Wilo es un componente esencial de esta asociación, trabajamos con usted para desarrollar un concepto diseñado para suplir sus necesidades individuales. Con nuestros expertos y personal de asesoramiento le aseguramos que el funcionamiento de sus sistemas sea lo más energéticamente eficiente, fiable y económico posible. Nuestros técnicos profesionales están listos para atenderle con un soporte rápido y fiable.

En otras palabras, con Wilo como socio, no sólo puede estar seguro de elegir un tratamiento de alta calidad, sino también un paquete completo y bien diseñado, libre de preocupaciones. Esto supone un soporte fiable por parte de Wilo en cada paso de su proyecto – comenzando con el diseño y la configuración hasta la puesta en marcha y el mantenimiento.

Nosotros lo llamamos: Pioneering for You.



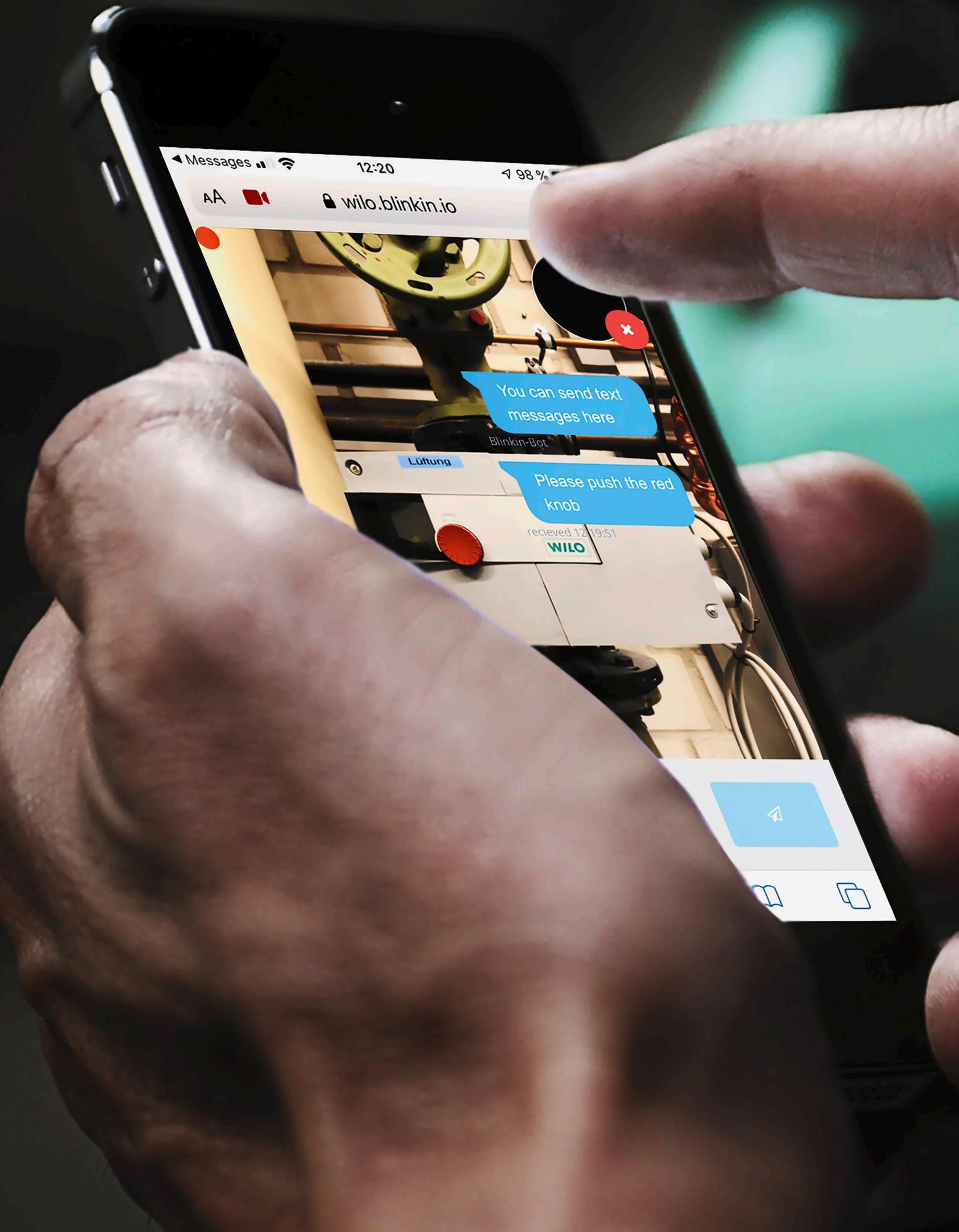
WILO SERVICE ESTÁ A SU DISPOSICIÓN.

Nuestros técnicos del Servicio Técnico Oficial de Wilo están a su disposición. No importa lo que ocurra: basta con una llamada para obtener el apoyo de nuestros expertos en bombas. Le ayudarán de forma rápida y profesional con una coordinación directa.

T +34 918797103
service.es@wilo.com

Descubra la oferta del Servicio Técnico de Wilo
en www.wilo.com/es/es/Servicio/





WILO-LIVE ASSISTANT

¡Ayudamos a todos, con todo y en el lugar donde se encuentre!

¡Prevenimos tiempos de inactividad y aseguramos la fiabilidad operacional de sus bombas y sistemas! Sea cual sea el problema o la avería, puede confiar en un soporte rápido de un experto de Wilo.

Para garantizarle asistencia interactiva, facilitamos un chat de vídeo en vivo con nuestros clientes in situ. De esta forma podemos ayudarle a solucionar sus problemas lo más rápido posible.

¿QUÉ ES EL WILO-LIVE ASSISTANT Y CÓMO FUNCIONA?

Usando Wilo-Live Assistant, nuestros especialistas le podrán ayudar en la sala de equipos o calderas a través de la aplicación, inmediatamente y en tiempo real. Use su smartphone para mostrar los ajustes del equipo, y los empleados de Wilo podrán observarlo todo desde su pantalla. Podrán ver los componentes, así como otros detalles, y de esta manera podrán determinar la causa del fallo o de la avería. Además, el especialista de Wilo podrá mostrar indicaciones en la pantalla y enviarle documentos, como partes del manual de instrucciones u otros, que podrá ver en la pantalla de su smartphone.

¿QUÉ NECESITO PARA UTILIZARLO?

Para usar Wilo-Live Assistant no es necesaria ninguna App, tan solo necesita una versión actual de iOS o Android con un explorador de Internet (Safari, Google Chrome, Opera, Microsoft Edge) y conexión a Internet.

¿CÓMO SE OBTIENE ACCESO?

Obtendrá su acceso a través del Servicio Técnico, que se pondrá en contacto con usted. Si durante la conversación se considera que esta es la forma más rápida y efectiva, nuestro especialista le enviará un acceso link vía SMS o email a su smartphone. Tras hacer clic en el link, solo necesita permitir el acceso a la cámara y el micrófono de su smartphone y ya estará listo.

Por supuesto, sus datos estarán protegidos en todo momento. No se guardará nada y los vídeos no serán grabados. Solo usted tendrá acceso a su smartphone.



NUESTROS SERVICIOS OFRECEN:

- Asistencia interactiva en vivo a través de video-chat
- Contacto directo con un especialista
- Solución inmediata para garantizar la máxima seguridad de funcionamiento de sus bombas y equipos

Haga clic aquí para ver un vídeo sobre el Wilo-Live Assistant: www.wilo.com/es/es/Servicio/Wilo-Live-Assistant/





wilo

Pioneering
for You



SUPERVISIÓN

Seguridad desde el principio.

El posicionamiento de Wilo como proveedor de soluciones abarca un enfoque digital para la selección, gestión, puesta en marcha y supervisión de sus bombas, así como el servicio asociado antes, durante y después de la instalación. En Wilo, el soporte para nuestros complejos sistemas y bombas comienza mucho antes de la instalación propiamente dicha. Incluso apoyamos a nuestros clientes durante la fase de diseño para garantizar la calidad del trabajo y la rentabilidad. Nuestro competente y cualificado Servicio Técnico de Wilo le apoyará con recomendaciones y asesoramiento técnico durante todo el proyecto.



NUESTROS SERVICIOS OFRECEN

- Visitas periódicas a las instalaciones para garantizar calidad de información y asesoramiento
- Asesoramiento técnico, también in situ
- Informe de situación con recomendaciones después de la visita
- Soporte integral de un especialista de Wilo

Para contactar con el Servicio Técnico de Wilo entre en
[www.wilo.com/es/es/Información-local/
Contacto/Su-servicio-de-asistencia-técnica/](http://www.wilo.com/es/es/Información-local/Contacto/Su-servicio-de-asistencia-técnica/)





INSTALACIÓN

Instalamos satisfacción para el cliente.

Nuestro experimentado Servicio Técnico de Wilo ofrece la instalación de nuestras bombas o sistemas de bombeo por parte de nuestros propios equipos de Servicio Técnico en países seleccionados. Ofrecemos un servicio integral, desde la recopilación de información in situ hasta la instalación de nuestro producto en el lugar. La inspección profesional de la configuración de la instalación y el montaje de todos los componentes necesarios sientan las bases para una puesta en marcha satisfactoria del sistema. Los daños y sus pertinentes costes sólo pueden evitarse mediante una configuración óptima de la instalación y la interacción de diversos factores individuales.



NUESTROS SERVICIOS OFRECEN:

- Recopilación de información in situ
- Suministro de componentes/materiales de Wilo y de otros proveedores
- Instalación de tuberías y electrónica



Para contactar con el Servicio Técnico de Wilo entre en
[www.wilo.com/es/es/Información-local/
Contacto/Su-servicio-de-asistencia-técnica/](http://www.wilo.com/es/es/Información-local/Contacto/Su-servicio-de-asistencia-técnica/)



PUESTA EN MARCHA

El alto rendimiento es nuestra fortaleza.

Confíe en el servicio de puesta en marcha de Wilo, con la garantía de un proceso sin problemas a la hora de implantar nuevos sistemas en sus instalaciones. Estaremos encantados de acompañarle a lo largo del proceso de puesta en marcha de nuestros productos y le apoyaremos paso a paso. Se beneficiará directamente de las ventajas de nuestros productos y de su rendimiento. Nuestros técnicos del Servicio Técnico cualificados, le familiarizarán con todos los puntos fuertes para garantizar una puesta en marcha segura y óptima.



NUESTROS SERVICIOS OFRECEN:

- Formación personal por parte de un experto de Wilo
- Comprobación de la instalación
- Ajuste de los parámetros optimizados de la instalación
- Prueba de funcionamiento
- Documentación de la puesta en marcha en el informe de servicio
- Persona de contacto fija para la puesta en marcha in situ.

Para contactar con el Servicio Técnico de Wilo entre en
[www.wilo.com/es/es/Información-local/
 Contacto/Su-servicio-de-asistencia-técnica/](http://www.wilo.com/es/es/Información-local/Contacto/Su-servicio-de-asistencia-técnica/)





MANTENIMIENTO

Tomar precauciones vale la pena.

Ofrecemos una gran variedad de opciones para comprobar regularmente que nuestros productos funcionan sin problemas y para garantizar que siguen funcionando de forma fiable a largo plazo. Para ello, adaptamos nuestras soluciones de mantenimiento a sus necesidades individuales y a sus productos in situ.

MODELOS DE CONTRATO DE MANTENIMIENTO

Servicios	Basic	Comfort	Prémium
Comprobación de funcionamiento	✓	✓	✓
Limpieza e inspección	✓	✓	✓
Llenado para todos los recipientes a presión de membrana pertenecientes a la bomba/equipo incluido	✓	✓	✓
Sin gastos de personal ni de desplazamiento para las reparaciones menores que puedan realizarse durante el mantenimiento	✓	✓	✓
Descuento en repuestos		✓	✓
Asistencias de emergencia incluidas		✓	✓
Derecho de rescisión del contrato			✓
Piezas de desgaste incluidas			✓
Sin gastos de desplazamiento para intervenciones adicionales sobre equipos de contrato			✓



NUESTROS SERVICIOS OFRECEN:

- Inspección profesional de la bomba y del sistema
- Trabajos de mantenimiento y reparación
- Intervenciones de mantenimiento individuales a precio fijo
- Documentación de todos los trabajos de mantenimiento mediante Checklist

Para contactar con el Servicio Técnico de Wilo entre en
www.wilo.com/es/es/Información-local/Contacto/Su-servicio-de-asistencia-técnica/





WILOCARE

Máxima seguridad operativa y de costes.

Con WiloCare, agrupamos todos nuestros servicios de mantenimiento en un paquete integral que se complementa con el mantenimiento a distancia de su sistema.

Gracias a los datos transmitidos por su bomba, podemos ocuparnos de los mensajes de error, de la localización de averías y de la optimización en caso necesario. De este modo, podemos garantizar siempre un funcionamiento óptimo del sistema, de forma rápida, fiable y sin complicaciones.

ELIJA ENTRE TRES PAQUETES WILOCARE: BASIC, COMFORT O PREMIUM

Servicios	Basic	Comfort	Prémium
Sistema electrónico de comunicación	✓	✓	✓
Informe mensual de estado	✓	✓	✓
Tarifa plana mensual	✓	✓	✓
Llenado para todos los recipientes a presión de membrana pertenecientes a la bomba/sistema incluido	✓	✓	✓
Inspección de la instalación	✓	✓	✓
Mantenimiento y reparación de la bomba/sistema		✓	✓
Sin gastos de desplazamiento para intervenciones adicionales sobre equipos de contrato			✓
Descuento en repuestos		✓	✓
Sin gastos de personal ni de desplazamiento para las reparaciones menores que puedan realizarse durante el mantenimiento		✓	✓
Piezas de desgaste incluidas			✓



NUESTROS SERVICIOS OFRECEN:

- Informe de estado mensual como base para las medidas de optimización
- Comprobación exhaustiva de la instalación por parte de un experto de Wilo
- Medidas regulares de mantenimiento para mantener el valor de sus bombas y sistemas
- Interfaces de conectividad para permitir la resolución automática de problemas en caso de averías

Puede encontrar información detallada de WiloCare aquí:

www.wilo.com/es/es/Servicio/WiloCare/





ENERGY SOLUTIONS

Nuestra promesa para el medio ambiente.

Beneficiarse de enormes potenciales de ahorro supervisando sus bombas y optimizándolas en términos de eficiencia, consumo energético y rendimiento con un experto de Wilo. La optimización o la sustitución de los sistemas existentes por nuevas soluciones altamente eficientes (productos, servicios, conocimientos técnicos) tiene en primer lugar un impacto positivo en sus costes operativos y fiabilidad operacional. Además de un ahorro energético potencial, y nos responsabilizamos de las generaciones futuras y de la lucha contra el cambio climático así como de reducir las emisiones de CO₂ directamente gracias al uso de nuestros productos de alta eficiencia.

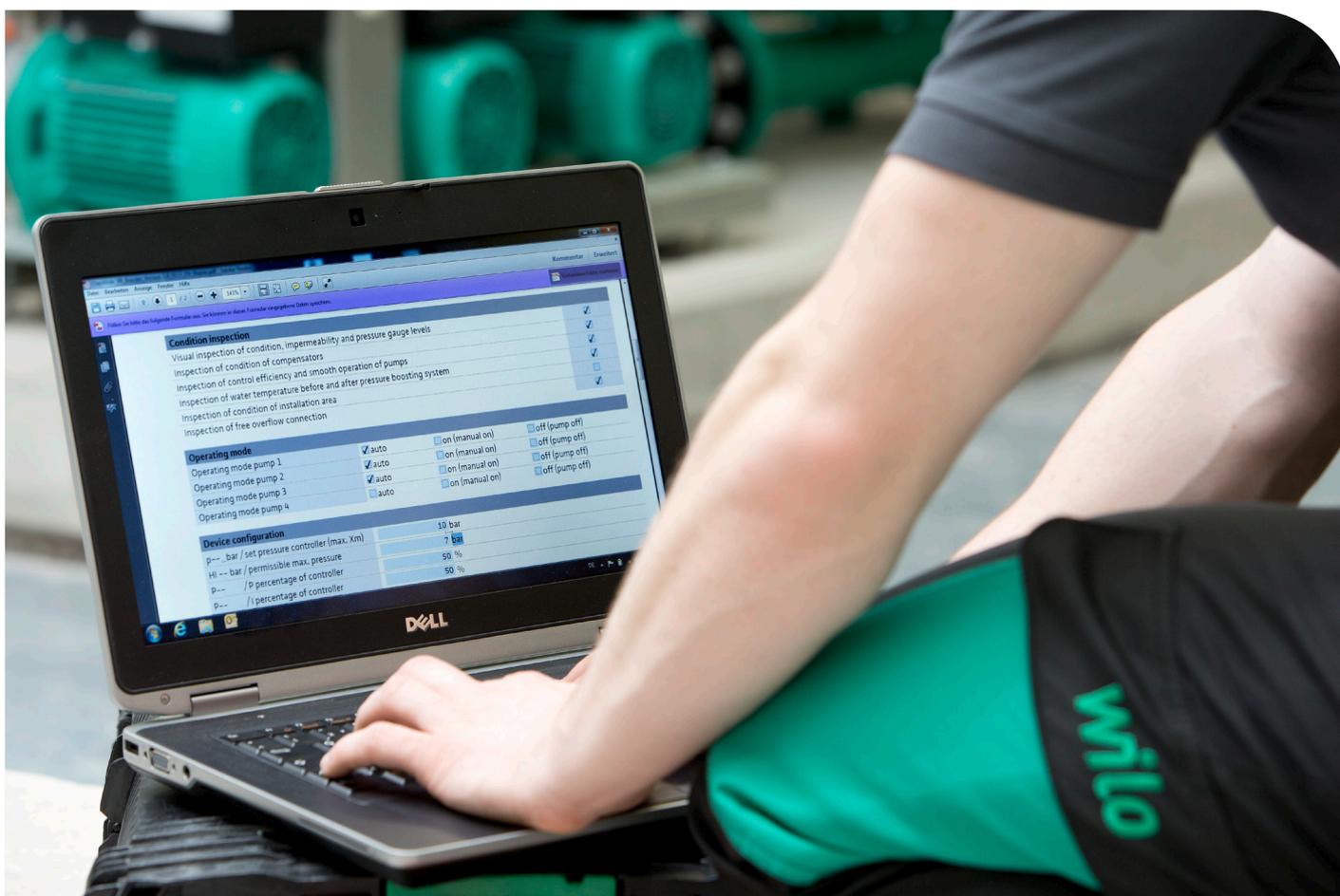


NUESTRO SERVICIO PARA USTED:

- Evaluación detallada de los costes del ciclo de vida útil (análisis LCC)
- Auditoría energética que incluye información sobre el potencial de ahorro energético
- Recomendación proactiva de opciones de sustitución



Para contactar con el Servicio Técnico de Wilo entre en
[www.wilo.com/es/es/Información-local/
Contacto/Su-servicio-de-asistencia-técnica/](http://www.wilo.com/es/es/Información-local/Contacto/Su-servicio-de-asistencia-técnica/)



OPTIMIZACIÓN DEL SISTEMA

Servicios centrados en la eficiencia.

La optimización de bombas y sistemas de bombeo es una de las mejores formas de garantizar la correcta fiabilidad operativa del sistema en su conjunto. A menudo, los sistemas existentes pueden optimizarse mediante pequeños cambios y ajustes, lo que permite aumentar considerablemente la eficiencia y, por tanto, la eficacia.

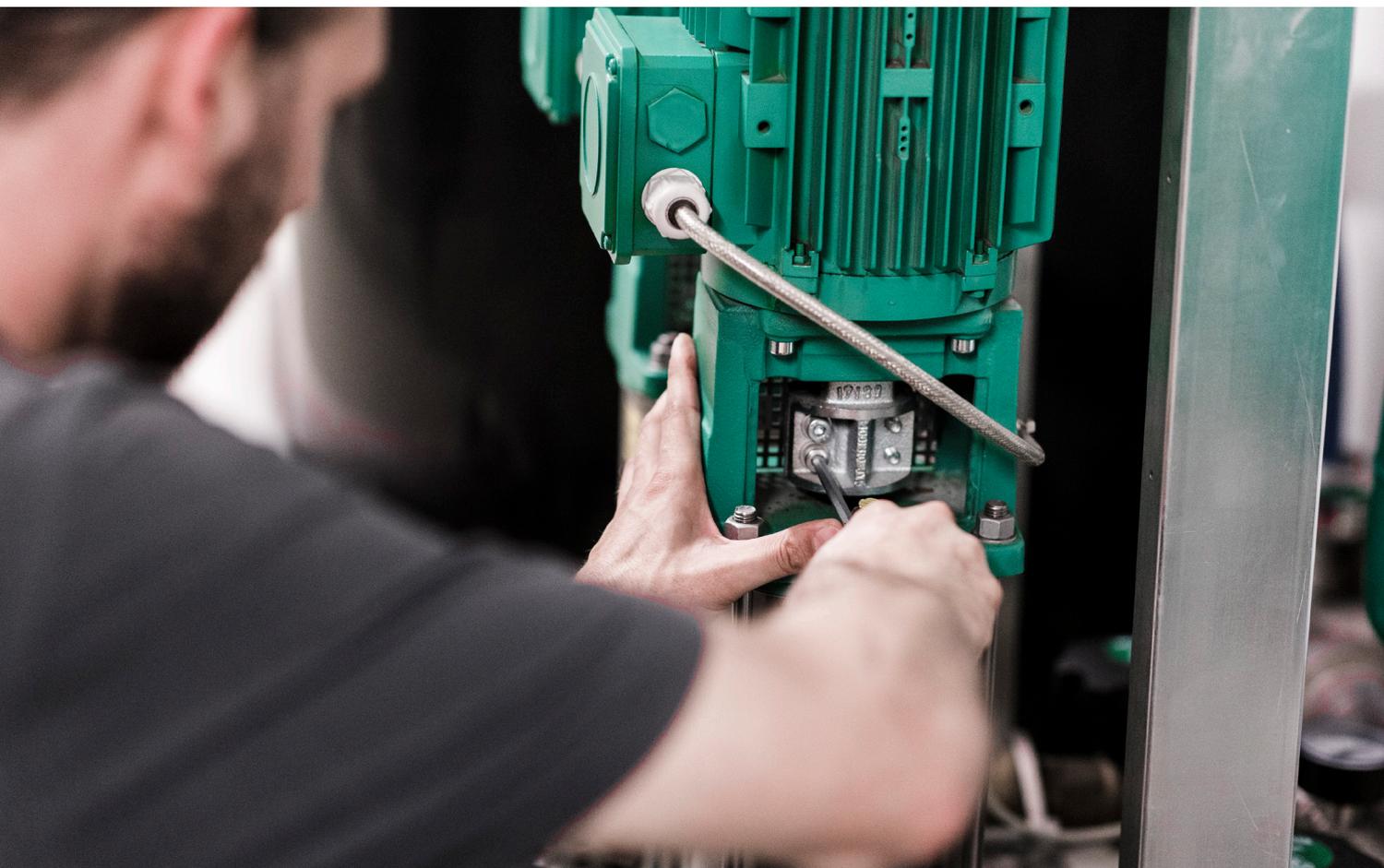


NUESTRO SERVICIO PARA USTED:

- Limpieza de depósitos de agua fría (cloración)
- Revisión de bombas/sistemas para restablecer su pleno rendimiento
- Eliminación continua de la contaminación y las microburbujas en los sistemas de climatización, incluida la aireación en plazos definidos (SiClean)
- Incorporación de nuevas tecnologías o funciones en sistemas antiguos para ahorrar gastos de capital (retrofitting)

Para contactar con el Servicio Técnico de Wilo entre en www.wilo.com/es/es/Información-local/Contacto/Su-servicio-de-asistencia-técnica/





REPARACIONES

Asistencia rápida garantizada.

Las averías son molestas. ¿Qué pasa si la bomba falla o muestra un mensaje de error? ¿Qué asistencia puede ofrecer Wilo? Por nuestra dedicación hacia el cliente, es muy importante que los problemas con su bomba Wilo se solucionen de forma fiable y sostenible con nuestro servicio de reparaciones. Nuestro servicio de reparación le ayudará de forma sencilla y concienzuda, independientemente de si necesita una reparación in situ o en la propia sede de Wilo.

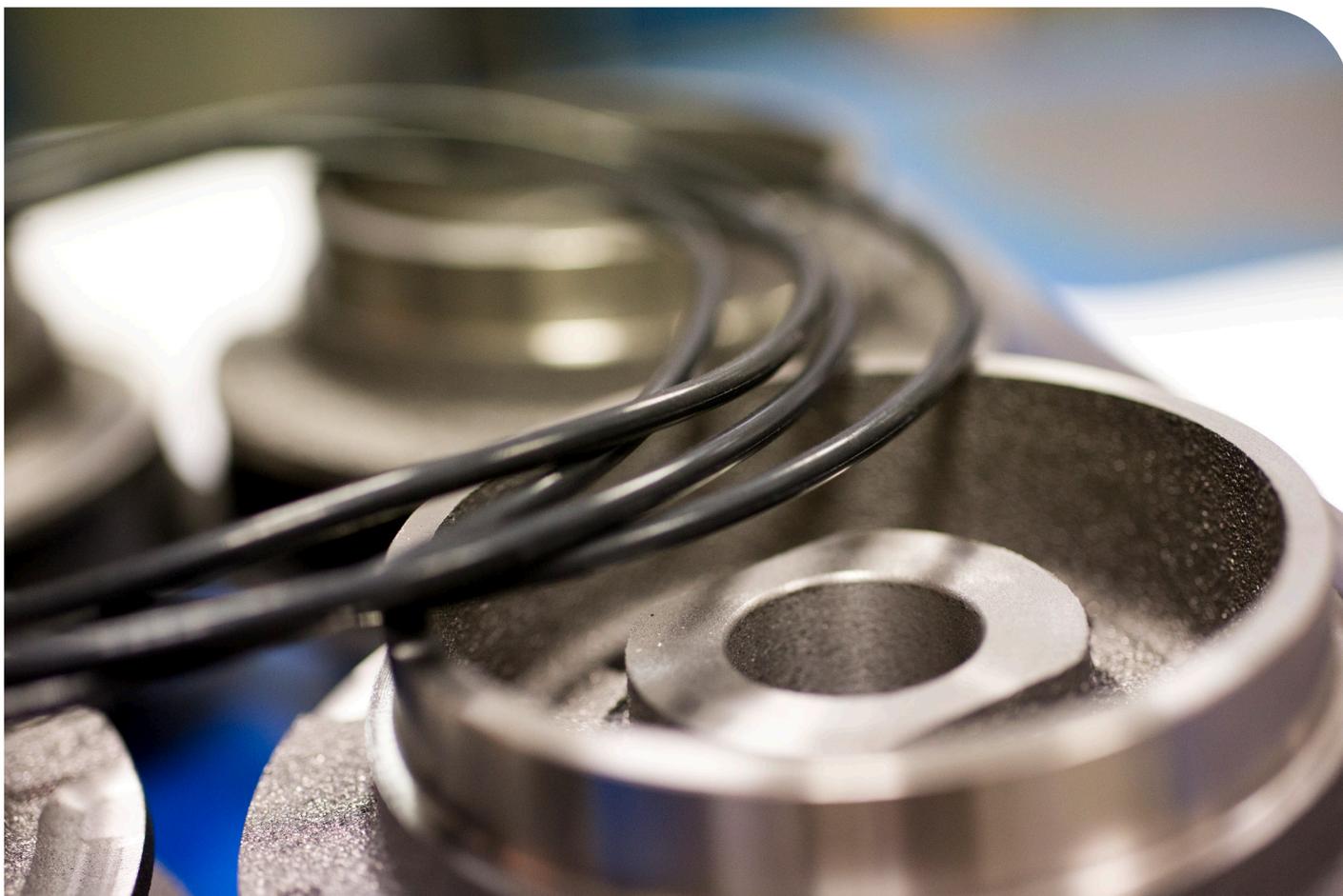


NUESTRO SERVICIO PARA USTED:

- Verificación y eliminación de las causas de los errores por parte de expertos de Wilo
- Presupuesto de reparación sin compromiso
- Ejecución de pruebas electrohidráulicas para garantizar datos correctos sobre la funcionalidad, la calidad y el rendimiento de la bomba o del equipo
- Recubrimiento de diversos componentes de la bomba o del sistema para un factor de eficiencia optimizado
- Utilización exclusiva de piezas de recambio originales
- Documentación de la reparación en el informe de servicio



Puede consultar más sobre reparaciones aquí: www.wilo.com/es/es/Servicio/Reparaciones/



PIEZAS DE REPUESTO

Duraderas, fiables, disponibles.

Ofrecemos el servicio óptimo suministrándole la pieza de recambio original adecuada para su producto Wilo con la mayor rapidez posible. Nuestra eficiente logística, junto con un almacenamiento personalizado de piezas de repuesto en sus proximidades, lo hace posible y garantiza sus procesos de trabajo.



NUESTRO SERVICIO PARA USTED:

- Piezas de repuesto originales con la calidad probada de Wilo
- Existencias de piezas de repuesto a medida, capacidad de suministro a nivel mundial
- Disponibilidad de todas las piezas de repuesto estándar.
- Apoyo en la elección de las piezas de recambio adecuadas (asesoramiento sobre piezas de recambio)

Para acceder al catálogo de repuestos online: www.wilo.com/es/es/Servicio/Piezas-de-repuesto/





GARANTÍA AMPLIADA

Seguridad en la planificación y en los costes.

El servicio de Wilo le ofrece una ampliación de la garantía de hasta cinco años cuando la puesta en marcha y el mantenimiento de un nuevo producto de Wilo son realizados por Wilo. Para usted, esto significa una protección contra los costes de reparación inesperados, incluso después de que haya expirado la garantía legal del fabricante.



NUESTRO SERVICIO PARA USTED:

- Protección total y seguridad de costes previsibles
- Trabajos regulares de mantenimiento por parte del Servicio Técnico de Wilo
- Uso de piezas de repuesto originales



Para contactar con el Servicio Técnico de Wilo entre en www.wilo.com/es/es/Información-local/Contacto/Su-servicio-de-asistencia-técnica/

WILO-SERVICE PACKAGES

¡Cree su pack de servicios a medida!



Los Wilo-Service Packages le ofrecen un alto grado de flexibilidad y le permiten incluir servicios individuales, adaptándose a sus necesidades.

De esta forma, no solo alcanzará seguridad financiera, sino también fiabilidad operacional. Recibirá asesoramiento competente y profesional de nuestros compañeros del Servicio Técnico y una oferta personalizada de los servicios que necesite para un producto específico.

Para hacer esto más sencillo, le ofrecemos tres tipos de packs de servicios predefinidos. Simplemente elija el pack de servicios que cumpla con sus necesidades. Si lo necesita, puede adaptar de forma sencilla los packs individuales a sus necesidades y ampliarlos con módulos de servicio adicionales.

Descubra los packs de servicios online: www.wilo.com/es/es/Servicio/Wilo-Service-Packages/



Service Package S



- Supervisión
- Puesta en marcha
- Mantenimiento Basic
- Wilo-Live Assistant

Service Package M



- Ampliación de garantía*
- Supervisión
- Puesta en marcha
- Mantenimiento Comfort
- Wilo-Live Assistant

Service Package L



- Energy Solutions
- Ampliación de garantía*
- Supervisión
- Puesta en marcha
- Mantenimiento Premium
- Wilo-Live Assistant

Servicios opcionales

Ampliación de garantía*
Energy Solutions
Instalación
Optimización del sistema
WiloCare Basic
Reparaciones
Piezas de repuesto

Energy Solutions
Instalación
Optimización del sistema
WiloCare Comfort
Reparaciones
Piezas de repuesto

Instalación
Optimización del sistema
WiloCare Premium
Reparaciones
Piezas de repuesto

*Condiciones previas: Puesta en marcha y mantenimiento a cargo de Wilo, válida para nuevos productos



La App Wilo-Assistant es gratis y está disponible en Apple Store o Google Play. Solo tiene que escanear el código y descargarla.

19042021