



ENERO 2013

El Grupo Electrolux ha llegado a un acuerdo con la empresa **HC ENERGÍA**.

A fin de hacer más ágil y sencilla la operativa, hemos establecido el proceso siguiente:

1. **HC ENERGÍA** trasladará directamente los avisos al Servicio Técnico Oficial correspondiente. En este sentido, mantendremos permanentemente actualizada y a disposición de **HC ENERGÍA**, la base de datos de Servicios Oficiales.
2. El Servicio técnico procederá a realizar la intervención, teniendo en cuenta las exclusiones de la Extra Garantía. La prestación del servicio se realizará con el criterio y nivel de servicio que el resto de reparaciones del Grupo Electrolux.

3. **Tipo de servicio:**

Electrolux prestará los servicios de reparación de electrodomésticos del hogar de las marcas AEG, ELECTROLUX, ZANUSSI y CORBERO.

4. **Cobertura del servicio:**

Todo el territorio español mediante el servicio técnico establecido.

5. **Tarifas y precios:**

- ❖ Tarifa fija Mano de Obra + Desplazamiento

El cliente siempre pagará:

- ❖ Piezas utilizadas.
- ❖ Mano de obra de más de 3 horas.
- ❖ Traslados de los aparatos al taller.

6. **Avisos:**

HC ENERGÍA remitirá los avisos a realizar a los servicios técnicos a través de su sistema, al cual los talleres deberán acceder para abrir el aviso, contactar con el cliente y reparar el aparato y finalmente cerrar el aviso.

El taller BENIGNO PÉREZ FERNÁNDEZ será el encargado de trasladar los avisos al resto de talleres.

- 1) El taller BENIGNO PÉREZ FERNÁNDEZ recibe el aviso a través del sistema SAP de **HC ENERGÍA**.

- 2) BENIGNO PÉREZ FERNÁNDEZ envía el aviso a través de un correo electrónico al taller correspondiente de cada zona.
- 3) Cuando el taller finalice la reparación debe ponerse en contacto con BENIGNO PÉREZ FERNÁNDEZ para cerrar el aviso en el sistema.
- 4) El taller liquida la intervención a través de OASIS para que sea facturada por ELECTROLUX.

7. **Facturación:**

- ❖ El servicio técnico oficial facturará los avisos directamente con ELECTROLUX.
- ❖ Los avisos se enviarán a través de OASIS con este código nuevo que vamos a crear: **291E COMPAÑÍAS DE SEGUROS-HC**
- ❖ En el campo póliza deben poner siempre el número de referencia del aviso.
- ❖ Enviar los avisos a ELECTROLUX dentro del mes de facturación.
- ❖ Los avisos se cobrarán a final de mes con la factura mensual.

8. **Contacto HC:**

Verónica Loza Rodríguez

Veronica.Loza.externo@hcenergia.com

Dpto. Funciona
Principado, 5 C.P. 33007, Oviedo, España
Tfno. 902830100 Ext. 51429