

PRESTACIÓN DE SERVICIO A LA MARCA IKEA

Estimado colaborador:

Nos complace comunicarte que el Grupo Electrolux, ha firmado un acuerdo comercial con IKEA para suministrarle una parte importante de sus electrodomésticos a nivel europeo. Está previsto iniciar la comercialización el próximo mes de julio.

Indicamos a continuación las principales condiciones acordadas con IKEA en los temas relativos a la prestación de servicio:

✚ **Marcas y Garantía:** Las gamas de producto IKEA son:

- UDDEN → 5 años de garantía total
- FRAMTID → 5 años de garantía total
- RENLING → 5 años de garantía total
- **LAGAN → 2 años de garantía total**

El Certificado de Garantía será de IKEA y para demostrar la fecha de compra el usuario deberá presentar el tique de compra.

Las condiciones de garantía, dejando aparte el cobro del desplazamiento que en este caso no se realizará en ningún caso, son idénticas a las que tenemos para el resto de marcas y las exclusiones también.

✚ **Recepción de avisos:** Los avisos de reparación serán trasladados a nuestra red de Servicios Técnicos (SOF) a través de un Call Center europeo, que se identificará como “**Servicio Técnico IKEA**”.

✚ **Tiempo de respuesta:** Los tiempos de respuesta acordados, contados desde la fecha de la llamada del usuario son:

- **2 días laborables** si el consumidor se encuentra en un radio no superior a 100 Km. Del centro IKEA.
- **3 días laborables** en el resto de casos

✚ **Cambio de aparatos:** El proceso de sustitución de aparatos para el SPV será igual al proceso actual. En los casos en que tenga que intervenir el servicio: transporte, desmontaje, montaje, será informado previamente.

- **5 días laborables** es el tiempo de respuesta acordado.

✚ **Identificación del producto:** Dado que no somos el único proveedor de IKEA, será el Call Center quien identifique si el producto es fabricado por Electrolux. De todos modos, en breve remitiremos relación de los productos que se van a comercializar.

Los aparatos, en la placa de características y en los manuales llevarán indicado, además del nº IKEA, el Número de Producto Electrolux y el Número de Serie.

En e-learning, están habilitados los cursos IKEA que muestran toda la información relacionada con el acuerdo. Es muy conveniente que todos los integrantes del centro de servicio, comenzando por los responsables, recepción de avisos, recambios y técnicos realicen el curso. Es muy fácil de seguir y con muy poco tiempo de dedicación pueden obtener la correspondiente certificación.

Los Jefes Regionales harán el correspondiente seguimiento y serán el eslabón entre centro de servicio y formación e-learning para recabar datos de identificación y proveer al personal del centro de las correspondientes claves de acceso.

Finalmente, indicar que el acuerdo con IKEA nos obliga a distribuir a toda la red de servicio este documento que, debe ser: leído, mostrado al personal del centro de servicio, firmado por el titular del mismo y devuelto correo electrónico o fax al J. Regional.

Saludos cordiales.



Eugenio Alvarez González
Director servicio Técnico

Alcalá de Henares 15 de Junio de 2009

Área Regional:

Centro de Servicio:

Responsable:

Leído y comunicado al personal; Fecha y firma: