

Asunto: Casos atípicos de aparatos nuevos o usados no cubiertos por la política RAD convencional.

- Aparatos con embalaje erróneo: Detectados en casa del consumidor final, se efectuará cambio en garantía. Se pasará a Gestión de Cambios en Garantía (Nati o Ana). Sí el aparato es susceptible de ser enviado a un Outlet, se deberá seguir el procedimiento indicado en el último punto de este documento.
- Errores de Marketing (Catálogos): Detectados en casa del consumidor final, serán gestionados por CAU, sí se acepta el cambio, se rellenará formulario y se envía a Gestión de Dañados, especificando en Observaciones Error de catálogo. Detectados en la distribución, se encargará Gestión de Dañados directamente.
- Aparatos en tienda usados o dañados fuera de plazo, autorizados por las Direcciones Comerciales: Ambos casos serán tratados por Gestión de Dañados. Las autorizaciones serán válidas, sí proceden de José Luis García o Jesús Gimeno.
- Aparatos en tienda usados con avería funcional: Consideraremos estos aparatos cubiertos por la garantía del fabricante de 2 años, siempre y cuando exista una avería real que pueda ser imputada a fábrica.
Esto no quiere decir que demos carta blanca a las tiendas, para retirar aparatos de casa de los consumidores a su antojo. Seguimos manteniendo la necesidad de concurso y aprobación del servicio técnico para esta labor. Esta cláusula pretende cubrir aquellos casos esporádicos, de los que todos tenemos ejemplos, en los que nos encontramos con aparatos que la tienda ha cambiado por iniciativa propia, y a los cuales urge dar una solución.
En estos casos, Gestión de Dañados enviará la información al Coordinador Regional SPV, y este decidirá, previa comprobación de que realmente el aparato está en garantía, sí se repara o se cambia.
Sí se decanta por la última opción, y estima que el aparato es susceptible, por su poco uso y buen estado, de ser enviado a un Outlet se deberá actuar de la siguiente forma:
 1. Notificamos al Servicio Técnico que documente el aparato, pero no ponga etiqueta roja, ni quite placa de características.
 2. Enviar el cambio a Gestión de Cambios en Garantía (Nati o Ana) especificando que el mismo se debe grabar con **CLASE "W"**. Sí la tienda desea abono en lugar cambio, también se deberá indicar.

Saludos



Juan Angel Sánchez Sánchez
Director Servicio Técnico

Madrid 25.10.2010