



Electrolux
SERVICE

CAMBIOS DE APARATO DOMESTIC&GENERAL

22 Julio 2013

El procedimiento con Domestic & General es el siguiente:

1. Para pedir autorizaciones el taller debe contactar con D&G cuando una reparación exceda de 200€ + IVA.
2. El taller debe enviar a D&G el RI con todos los datos del cliente, aparato y avería.
3. Si D&G autoriza un cambio de aparato, el aparato nuevo sólo tiene una garantía de 12 meses sobre la avería irreparable que originó el cambio.
4. Todos los aparatos cambiados serán instalados en casa del cliente por el taller. Estas instalaciones serán pagadas al taller mediante un concepto adicional, el taller deberá informar de esta instalación a su Jefe Regional.
5. Logística llamará al taller para coordinar la entrega del aparato con la instalación del mismo por el taller. Logística debe informar al taller de que es una instalación por un cambio de aparato de D&G. Desde el departamento de Cambios de Aparatos se avisará al taller de este procedimiento que debe seguir el técnico.
6. Acciones que debe realizar el técnico en casa del cliente:
 - a. El técnico debe llevar las pegatinas (Ver Anexo 1) donde escribirá el PNC del aparato averiado, nº de serie del aparato averiado y la fecha del albarán de entrega del aparato nuevo.

Anexo 1

<p>Este aparato cambiado por D&G, tiene una garantía de 12 meses sobre la avería irreparable que originó el cambio.</p> <p>PNC: 914XXX XXX Nº Serie: XXXX XXXX Fecha del Albarán de entrega: dd-mm-aaaa</p>

- b. El técnico pondrá esta pegatina en la tarjeta de garantía del aparato nuevo y tachará la garantía. La tarjeta de garantía quedará de la siguiente manera, así el aparato sólo tendrá 12 meses de garantía sobre la avería irreparable que originó el cambio. (Ver Anexo 2)

- c. Es conveniente que el técnico pegue otra pegatina en el albarán de entrega del aparato.

Anexo 2

Find out more at www.aeg.com 7	
Die Inbetriebnahme und/oder Montage elektrischer Bauteile und/oder der Anschluss an die Wasserversorgung müssen von einer Fachkraft ausgeführt werden. Halten Sie folgende Angaben bereit, wenn Sie sich an den Kundendienst wenden:	
Modell	Seriennummer
Produktnummer	Kaufdatum
Customer Care and Support: In the user manual and on www.aeg.ch there is information on how to handle minor faults and how to take care of your product. The servicing and/ or installation of electrical components and/or water connections shall be carried out by a qualified engineer. When contacting Service, ensure that you have the following data available:	
Model	Serial number
Product number	Purchase date
TR TÜRKİYE – Müşteri Hizmetleri ve Desteği	
Kullanma kılavuzunda ve www.aeg.electrolux.com.tr internet sitesinde küçük arızalar nasıl gidereceğiniz ve ürününüzün bakımı hakkında bilgiler yer alır. Elektrikli parçaların ve/veya su bağlantılarının bakımı ve/veya montajı kalifiye bir teknik uzman tarafından yapılmalıdır. Servis ile iletişim kurduğunuzda, satın alma fişi veya faturanın hazır olduğunu ve aşağıdaki verilerin sonluğunda iletilmek üzere hazır bulunduğunu kontrol ediniz:	
Ürün Model	Seri numarası
Ürün numarası	Satın alma tarihi
UA УКРАЇНА - Сервісне обслуговування	
Сервісне обслуговування та запасні частини Якщо виникне необхідність в ремонті або в купівлі запасних частин, звертайтеся в найближчий уповноважений сервісний центр, перелік яких знаходиться в гарантійному свідоцтві Офіційного постачальника продукції на території України. Якщо у Вас виникли питання по сервісному обслуговуванню телефонуйте за номером (044) 566 20 60 або (044) 566 20 61.	
ES ESPAÑA - Garantía/Servicio postventa	
Electrolux Home Products España, S.A. garantiza al usuario, dentro del territorio nacional español, por plazo de 2 años contados desde la fecha de entrega, el buen funcionamiento del aparato cuyos datos de identificación constan en el presente documento. Las condiciones de esta garantía son las siguientes:	
<ul style="list-style-type: none"> • Durante el periodo de garantía de 2 años será totalmente gratuito para el usuario el coste de las piezas de recambio y el de la mano de obra y, en su caso, el del desplazamiento del personal técnico del Servicio Oficial de la Marca al domicilio del usuario. • En el supuesto de que el producto, por su tamaño y movilidad, fuera susceptible de ser transportado por el usuario al Taller Oficial de la Marca, éste quedará liberado de la obligación de trasladar su personal técnico al domicilio del usuario. • Para hacer uso del derecho de garantía aquí reconocido, será requisito necesario que el aparato se destine al uso privado. También será necesario presentar al personal técnico de la marca, antes de su intervención, la factura o ticket de compra del aparato o el albarán de entrega correspondiente si éste fuera posterior, en unión del presente documento. 	
Esta garantía se otorga al consumidor siempre que éste no sea responsable de que el aparato sea utilizado en condiciones que no sean las previstas en el presente documento.	id de que el consumidor consigne los datos de identificación del aparato en el presente documento.
<p>Exclusiones: La garantía no cubrirá los daños producidos por:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fuerza mayor (fuerza de naturaleza o guerra). • Uso inadecuado o negligencia del usuario. • Falta de mantenimiento (limpieza, descalcificación, etc.). • Uso de productos no recomendados. • Rotura accidental. • Instalación y/o condiciones de uso no adecuadas (presión hidráulica no adecuada). • Daños estéticos no denunciados en el plazo de dos meses desde el momento de la entrega. <p>La garantía no tendrá efecto en caso de manipulación de la placa de características del aparato o de los datos que figuren en factura, ticket de compra o albarán de entrega de aquél o de los consignados en este documento. Tampoco producirá efecto si se produjesen intervenciones de personal técnico no autorizado o no perteneciente al Servicio Oficial de la marca.</p>	<p>Este aparato cambiado por D&G, tiene una garantía de 12 meses sobre la avería irreparable que originó el cambio.</p> <p>PNC: 914XXX XXX Nº Serie: XXXX XXXX Fecha del Albarán de entrega: dd-mm-aaaa</p>

7. El taller debe comprar etiquetas para poder imprimir las pegatinas, el cargo de las etiquetas correrá a cuenta de Electrolux, por lo que el taller debe informar a su Jefe Regional del coste.
8. Para futuras reparaciones el técnico deberá solicitar a los clientes la tarjeta de garantía.