

INTERVENCIONES EN GARANTIA

OPERATIVA 2016 - 2017

REVO ESP es la empresa encargada de la coordinación a nivel nacional de centros de servicio autorizados, como coordinador nacional para el SAT España le asegura un total servicio postventa poniendo a su disposición todo nuestro amplio equipo de profesionales en equipos de PELLET.

El SAT está autorizado para intervenir únicamente tras la recepción por email del "FORMULARIO DE SOLUCITUD DE SOPORTE" enviado por el Call Center (centralita de gestión telefónica) a REVOESP y el SAT de zona.

El SAT de zona está obligado a comunicar con el cliente solicitante en un máximo de 48 horas, de no ser así recibirá una amonestación por parte de REVOESP, el SAT de la zona que acumule tres amonestaciones seguidas será sustituido por otro.

MUY IMPORTANTE: TODA AQUELLA MÁQUINA DE LA CUAL, EL CLIENTE NO DISPONGA DE SU CORRESPONDIENTE FACTURA DE COMPRA ESTARÁ TOTALMENTE EXCLUIDA DE GARANTÍA

La primera intervención que se llevara a cabo será comprobar si la intervención está considerada en garantía, si la instalación se corresponde con los requisitos legales y con los informados en el manual que acompaña al producto.

Si la intervención está en garantía, el coste de la reparación se facturará de acuerdo con la lista de precios en vigor, las piezas serán proporcionadas en garantía sin coste alguno.

TENGA EN CUENTA QUE:

1.- Si durante una reparación, el técnico determina que el problema se debe a la mala instalación, mantenimiento inadecuado o mal uso, el cargo será a cuenta del cliente, debiendo ser informado a REVOESP y al vendedor de la máquina.

2.- Todo el trabajo de limpieza / mantenimiento, juntas de sellado, control y / o restablecimiento de parámetros serán a cargo del cliente. No se aceptará ningún cargo por este tipo de intervención, excepto en casos especiales mediante acuerdo previo y por escrito con REVO ESP.

3.- La garantía tiene una validez de 24 meses y será gestionada de la siguiente forma:

Del mes 1 al 6 garantía total

Del mes 6 al 12 No se cubrirá el desplazamiento

Del mes 12 al 24 No se cubrirá desplazamiento ni mano de obra.

La garantía quedara anulada en el caso de un mal uso de la máquina, una mala instalación o manipulación por personal no autorizado.

4.- Cada SAT, después de cada intervención, debe rellenar todos los informes necesarios tanto en papel como en soporte informático y detallar notas sobre los resultados de la operación.