

Servicio BSH a cliente para reparación de Pequeño Aparato Electrodoméstico (Pliego de condiciones)

[1.- Introducción](#)

[2.- Premisas](#)

[3.- Recogida de aparatos por parte del cliente](#)

[4.- Proceso en Taller Central BSH – Notas previas – ver descripción general proceso en ppt adjunto](#)

[5.- Reparaciones no cubiertas por la garantía del fabricante](#)

[6.- Contactos para el proceso en BSH](#)

Introducción

BSH PAE, dentro del proceso de mejora continua, quiere ofrecer un servicio al cliente y usuario final excelente, de 360º; desde la venta al servicio posterior en período de garantía.

Esto ha llevado a BSH a cambiar, de manera progresiva, el sistema de gestión de reparación de aparatos dentro de dicho período.

El cambio, básicamente, consiste en la centralización de todas las reparaciones en el HUB de BSH en Zaragoza vs. el actual envío que los distribuidores realizan a la red de servicios de asistencia técnica oficiales de BSH.

Tras una amplia experiencia en varios clientes, el nuevo sistema está demostrando una considerable mejora en los tiempos de respuesta, siendo en este momento de **5 días hábiles** desde que BSH recoge el producto en casa del cliente hasta que le es devuelto en casa de éste una vez reparado; sin coste de transporte asociado para el destinatario.

Premisas

Este proceso únicamente afecta a aparatos de usuarios, en los que pasados 15 días desde la compra (fecha factura), apareciera un problema de funcionamiento

No estará cubierta la centralización aquellos aparatos que no presenten avería funcional o por no cumplir las expectativas del usuario solicita la devolución

El usuario podrá entregar en la tienda del cliente donde lo adquirió para ser reparado por el Servicio Central de Reparaciones de BSH PAE.

La tienda deberá aportar los datos de usuario al taller centralizado, siendo importante el nombre, apellidos y **teléfono**, no se centralizaran reparaciones que no vengan asignadas a usuario final.

Afecta a todos los aparatos de PAE de las marcas BOSCH, SIEMENS y UFESA, incluidos los que tenían la reparación centralizada, como cafeteras automáticas y Tassimo.

Las averías, únicamente pueden verificarse por nuestro Servicio y nunca por la tienda.

El plazo de reparación será de 14 días naturales desde la recepción del aparato en BSH, hasta el aviso para recogida del mismo. (Tiempo actual inferior a 5 días)

El cliente solicitara recogida, periódicamente (a diario o dos veces por semana) a la Central de Reparaciones BSH PAE en Zaragoza, con el fin de ser reparados. Una vez reparado, la Central de Reparaciones BSH PAE en Zaragoza retornará el aparato al cliente por agencia Tipsa.

Recogida de aparatos por parte del cliente

Cuando el usuario se dirija a la ventanilla de servicio post-venta del cliente con un problema en el funcionamiento de su aparato, el cliente deberá exigir al usuario final lo siguiente:

- Factura o ticket de compra
- Datos del usuario, necesarios para generar el boletín de reparación: Nombre completo, dirección, CP, y **teléfono**.
- El aparato completo con sus accesorios.

Una vez recogido, el cliente embalará el aparato para evitar deterioros en el transporte, y adjuntará al aparato copia de la factura o ticket, y la orden de reparación para la Central de Reparaciones BSH PAE, la cual contendrá los datos del usuario, del modelo y el síntoma expresado por el usuario.

Cuando el punto de venta del cliente considere (ese entiende que mínimo 1 vez a la semana) solicitara recogida a través de la plantilla acordada a la Central de Reparaciones (al final se informa de los contactos), los aparatos correspondientes, debiendo identificar cada aparato con la orden de reparación generada por el cliente.

Para evitar envíos totalmente innecesarios a la Central de Reparaciones de BSH PAE, dejando al usuario sin poder utilizar el aparato de forma innecesaria, el cliente en su punto de venta deberá realizar un mínimo filtrado a la recepción del mismo, evitando recoger aparatos en los que no sea necesaria la intervención del taller, como:

- Aparatos cuyo defecto no está en el funcionamiento, sino en la rotura de algún accesorio. Las roturas de accesorios que no intervienen en el funcionamiento del aparato, no están cubiertas por la garantía, salvo que se produzcan en el primer uso. Por tanto en este caso, se deberá remitir al usuario a los teléfonos / Web de cada marca BSH o SOA local para reponer el accesorio roto

MARCA	TELEFONO	WEB	E-MAIL
BOSCH	976.30.57.13	www.bosch-home.es	cau-bosch@BSHG.com
SIEMENS	976.30.57.14	www.siemens-home.es	cau-siemens@BSHG.com
UFESA	976.30.57.15	www.ufesa.es	cau-ufesa@BSHG.com

- En el caso de aspiradores, si el usuario informa de una falta de potencia, el cliente comprobará el estado de los filtros y de la bolsa, ya que el problema es consecuencia de lo anterior y por tanto consecuencia de la falta de mantenimiento de estos elementos consumibles que en ningún caso cubre la garantía. De presentar signos de falta de mantenimiento, se indicará al usuario la necesidad de limpiar los filtros o sustituirlos para

solucionar el problema, no debiendo recoger el aparato. Si tras limpiarlos o sustituirlos se mantiene la pérdida de potencia, se recogerá. Para constatar si el problema es de los filtros, bastaría con hacer funcionar el aparato sin los mismos.

En el caso de múltiples averías, el cliente lo comunicará vía correo electrónico. De confirmarse, BSH realizará el canje inmediato, tras comprobar que hubiera existido una reparación insatisfactoria.

No se puede hablar de reparaciones insatisfactorias, si se trata de reparaciones que han superado 6 meses de uso. Tampoco se considerará reparación, aquellas intervenciones que habiéndose realizado bajo la garantía, no hubieran sido consecuencia de un problema en el aparato, sino de un mal uso o falta de mantenimiento (atención de la marca). Así mismo no contabilizarán como reparaciones, las entradas que haya podido tener el aparato en taller sin haberse detectado ninguna avería, o que el problema fuera debido a accesorios rotos o filtros obstruidos.

Proceso en Central de Reparaciones BSH PAE – Notas previas –

En el momento de dar entrada a los aparatos recogidos, la Central de Reparaciones de BSH PAE los revisará y creará los boletines de reparación, cada uno de ellos asociado al número de orden de reparación del cliente.

De encontrar alguna incidencia, (errores en los datos, falta de los datos y documentos requeridos, falta de accesorios requeridos para la comprobación), la Central de Reparaciones de BSH PAE informará al cliente de las incidencias, con el fin de solicitar la información o accesorios necesarios para su comprobación. El comunicado de incidencia, interrumpe los plazos de reparación, hasta recibir lo solicitado.

Canje aparato. Según la ley de garantías como fabricantes BSH canjeará en los casos que sean necesarios por el mismo modelo o de un modelo similar en prestaciones o superior, si BSH no dispusiera en su stock del modelo a canjear o de un modelo similar en prestaciones este autorizara al cliente pasar cargo de dicho aparato a BSH, siendo el cliente quien dé la solución al usuario. La Central de Reparaciones de BSH PAE se quedará con el aparato defectuoso.

Reparaciones no cubiertas por la garantía del fabricante

En el caso de que el técnico dictaminara que la intervención no quedara cubierta por la garantía, BSH lo comunicará al punto de venta, solicitando que BSH pueda contactar directamente con el usuario con el fin de informarle y solicitar la aprobación del presupuesto, dada la complejidad que supone el cobro a través del cliente.

El procedimiento en los casos en que la reparación no estuviera amparada por la garantía sería:

- En caso de aceptación del presupuesto por parte del usuario, La Central de Reparaciones de BSH PAE enviará el aparato reparado directamente al domicilio del usuario contra reembolso.
- En el caso de que el usuario no aceptara el presupuesto, se le solicitará autorización para la destrucción del aparato en el Taller, no cobrando el presupuesto no aceptado.
- En caso de que no autorizara ni la reparación ni la destrucción del aparato en la Central de Reparaciones de BSH PAE, El aparato se devolverá al pdv correspondiente, para que sea devuelto al usuario. En este caso el aparato perdería la garantía, al no haberse subsanado

el problema en el Servicio Oficial, salvo que el usuario aportara prueba de que subsanó el problema en otro Servicio Técnico autorizado por el fabricante, ya que de seguir utilizando el aparato sin resolver el problema, éste acabará averiándose definitivamente.

Del resultado de la gestión con el usuario se informará al punto de venta correspondiente. Sería importante informar al usuario de esta casuística en el momento que dejara el aparato en el pdv.

Contactos para el proceso en BSH

- Dirección Central de Reparaciones de BSH PAE

BSH Electrodomésticos España, S.A.
Centro de Reparaciones
Parque Empresarial PLAZA
C/ Manfredonia, 6
50197 Zaragoza

- Contacto para incidencias: E- mail zgz-servicio-cpt@bshg.com
- Contacto para recogidas y entregas: E-mail zgz-servicio-cpt@bshg.com

MARCA	TELEFONO	EQUIVALENTE	WEB	E-MAIL
BOSCH	976.30.57.13	976.30.57.13	www.bosch-home.es	cau-bosch@BSHG.com
SIEMENS	976.30.57.14	976.30.57.14	www.siemens-home.es	cau-siemens@BSHG.com
UFESA	976.30.57.15	976.30.57.15	www.ufesa.es	cau-ufesa@BSHG.com

- Plantilla toma de avisos, Dicha plantilla será rellenada por el pdv y enviada a Central de Reparaciones BSH PAE a la dirección de correo electrónico
E- mail zgz-servicio-cpt@bshg.com



Plantilla_CPT_Comerc
io.xlsx