

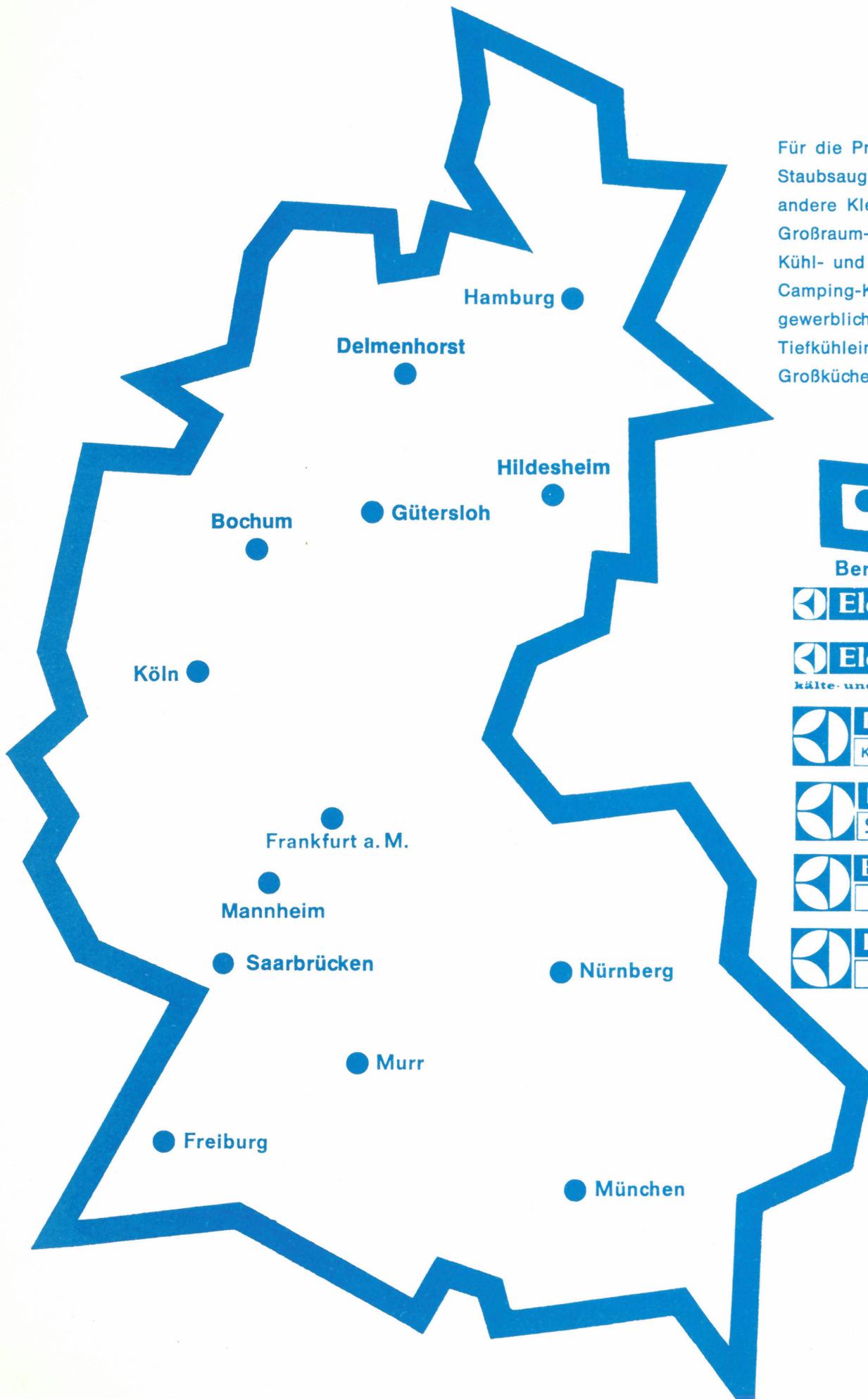
Electrolux-Service

Technischer Kundendienst

Stand: Juli 1979



Die Electrolux Service-Leitstellen



Für die Produktbereiche:
Staubsauger, Bohrer und
andere Kleingeräte;
Großraum-Reinigungsgeräte;
Kühl- und Gefriergeräte;
Camping-Kühlschränke;
gewerbliche Kühl- und
Tiefkühleinheiten;
Großküchen und Garomaten.



Berlin



So arbeitet Ihre Service-Leitstelle

Wenn Sie die Hilfe des Electrolux-Kundendienstes benötigen, wenden Sie sich bitte an „Ihre“ Service-Leitstelle – unter Angabe des Gerätetyps. Auf der Karte (links) sind die einzelnen Leitstellen eingezeichnet. Die genaue Adresse finden Sie rechts. Die Service-Leitstelle beauftragt dann einen in Ihrer Nähe befindlichen Reise-Techniker. So werden Sie schnellstmöglich bedient.

1000 Berlin 36	Schlesische Str. 26	(030) 612 60 61
4630 Bochum	Mozartstr. 31	(0234) 31 23 70
2870 Delmenhorst-Hasport	Stellerstraße 50	(04221) 204 36
6000 Frankfurt 90	Rödelheimer Landstr. 13 a	(0611) 77 00 11
7800 Freiburg	Straßburger Str. 8	(0761) 8 30 20 8 30 29
4830 Gütersloh 1	Brockweg 84	(05241) 5 87 00
2000 Hamburg 50	Max-Brauer-Allee 163	(040) 43 16 11 43 16 12 17
3200 Hildesheim	Galgenbergstr. 17	(05121) 3 66 90
5000 Köln 41	Stolberger Str. 366	(0221) 49 21 87
6800 Mannheim	Untermühlastr. 103	(0621) 37 91 99
8000 München 40	Schleißheimer Str. 209	(089) 30 20 68
7141 Murr	Steinheimer Str. 23 c	(07144) 60 23
8500 Nürnberg	Kirchenstr. 22	(0911) 46 65 66
6000 Saabrücken	Math.-Iven-Straße 10	(0681) 58 14 96

Notdienst an Sonn- und Feiertagen für Gefriergeräte.

Reparaturbedingungen für Electrolux-Produkte

I. Kundendienstanforderung und Transport

Folgende Möglichkeiten sind gegeben:

1. Der Kunde liefert das zu reparierende Gerät oder Zubehörteil frachtfrei an die nächstgelegene Technische Kundendienststelle oder Electrolux-Niederlassung.
Die Kosten für den Rückversand gehen ebenfalls zu Lasten des Kunden.
2. Der Kunde fordert bei der ihm nächstgelegenen Technischen Kundendienststelle unter Angabe des Gerätetyps und Beanstandungsgrundes einen Service-Techniker an. In diesem Falle kann die Reparatur, auch von Staubsaugern, normalerweise im Hause des Kunden vorgenommen werden. Durch den Besuch des Technikers mit Werkstattwagen fällt für den Kunden eine Kilometerpauschale für den Einsatz des Fahrzeuges an.
Bei Haushaltsgroßgeräten wird außerdem ein Wegezeitanteil für die Anreise des Technikers zum Kunden in Rechnung gestellt. Bei der Reparatur von Staubsaugern wird dieser Wegezeitanteil nicht erhoben.
3. Abholung von Staubsaugern oder Zubehörteilen durch Electrolux-Verkäufer:
Wenn ein Electrolux-Verkäufer z. Z. der Kundendienstanforderung in der Nähe des betreffenden Kunden arbeitet, kann der zu reparierende Staubsauger von dem Verkaufsvertreter abgeholt und zur zuständigen Werkstatt gebracht werden. Hierdurch entstehen dem Kunden für das Abholen und für den Rücktransport ein Transportkostenanteil.
In den ersten 6 Monaten nach Erhalt des Gerätes/Zubehörteiles entstehen dem Kunden keine Transportkosten oder Kosten für Wegezeit. Der Kunde hat jedoch kein Anrecht auf Abholung des Gerätes/Zubehörteiles oder auf Durchführung der Reparatur in seinem Haushalt.
Der Technische Kundendienst ist bestrebt, auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden diesen Service nach Möglichkeit zu leisten.

II. Instandsetzungskosten

1. Die Berechnung der Instandsetzungskosten erfolgt auf der Grundlage des jeweils gültigen Stundensatzes für unsere Service-Techniker. Gültiger Stundensatz und Transportkostenpauschale sind auf einem Vorsatzblatt zum Preiskatalog abgedruckt. Der in Anrechnung zu bringende Zeitaufwand beinhaltet nicht nur die reine Anwesenheitszeit des Technikers im Hause des Kunden, sondern auch einen für die Vorbereitung und Anreise erforderlichen Zeitanteil.
2. Preise für Ersatzteile sind dem Preiskatalog zu entnehmen. Dieser liegt in jeder Werkstatt aus und kann von jedem Techniker vorgelegt werden. Vor Ausführung der Reparatur wird dem Kunden ein Kostenvoranschlag erstellt, soweit die Reparaturkosten voraussichtlich DM 65,- + MWSt übersteigen. Erst nach ausdrücklicher Genehmigung der dem Kunden genannten Reparaturkosten wird die Reparatur ausgeführt.
In Garantiefällen entstehen dem Kunden während der Dauer der Garantie, 12 Monate nach Rechnungsdatum, keinerlei Kosten für Arbeitslohn und Ersatzteile. Nach Ablauf der ersten 6 Garantiemonate sind jedoch vom Kunden zu tragen:
Bei Staubsauger-Reparaturen: die Kilometerpauschale nach Ziffer I/2 oder der Transportkostenanteil nach Ziffer I/3, bei Haushalts-Großgeräten und gewerblichen Einheiten: Kilometerpauschale und anteiliges Wegezeitentgelt nach Ziffer I/2.

III. Zahlungsart

1. Bei Zusendung von Reparaturgeräten durch die Post wird der Rechnungsbetrag per Nachnahme erhoben.
2. Bei der Durchführung von Reparaturen ist der Rechnungsbetrag stets in bar zu entrichten. Als Rechnung gilt die weiße Ausfertigung des Kundendienstauftrages, die auch den Eindruck „Rechnung“ enthält.

IV. Besondere Hinweise

Reparaturen oder Austausch von Teilen an Electrolux Geräten dürfen während der Garantiezeit nur vom Electrolux-Technischen Kundendienst vorgenommen werden.

Garantieanspruch ist vom Kunden grundsätzlich durch Vorlage des ordnungsgemäß ausgefüllten Garantiescheines bzw. der Rechnung, die Gerätetyp und Kaufdatum enthalten muß, zu belegen. Andernfalls ist der Techniker gehalten, die Reparatur gegen Berechnung auszuführen. Electrolux ist nicht verpflichtet, einen eventuell bestehenden Garantieanspruch nachträglich anzuerkennen.

Bei den Ersatzteilpreisen handelt es sich oft um sogenannte Austauschpreise, die nur bei Rücknahme des defekten Teiles gelten. Der Kunde hat somit keinen Anspruch auf Zurückerhalten dieser Teile, es sei denn, er ist bereit, den vollen Verkaufspreis dafür zu entrichten. Ausgebaute Teile werden sofort verschrottet.

Reparaturen an Campingkühlschränken und Ähnlichem werden nach Möglichkeit am Aufstellungsort des Wohnwagens durchgeführt. Wiederholt sei aber, daß der Kunde kein Anrecht auf Abholung des Gerätes bzw. Durchführung der Reparatur an Ort und Stelle hat. Der Techniker ist gehalten, den Ein- und Ausbau von Geräten bzw. Campingkühlschränken, bei normaler, d. h. servicegerechter Einbauweise, vorzunehmen. Erhöhter Arbeitsaufwand durch Ein- und Ausbau des Gerätes infolge unzureichender Installation ist auch innerhalb der Garantiezeit vom Kunden zu tragen. Für eventuelle Schäden, die beim Ein- und Ausbau des Gerätes, ebenfalls infolge unzureichender Installation, entstehen, ist weder der Service-Techniker noch die Electrolux GmbH haftbar zu machen.

Die Garantiezeit für Electrolux-Haushaltsgeräte beträgt 12 Monate.

Die nach Ablauf dieser 12 Monate weiterlaufende langfristige Garantie für Motor und Turbinensystem von Haushaltsstaubsaugern Z 324, Z 325 beinhaltet ausschließlich die genannten Teile. Darüber hinaus verbrauchtes Material sowie der Technikeraufwand muß berechnet werden. Die Garantiezeit verlängert sich durch Instandsetzung nicht.

Bei kostenpflichtig ausgeführten Reparaturen an Haushaltsgeräten leisten wir auf von uns eingebaute Teile eine Servicegarantie von 12 Monaten. Als Garantienachweis gilt die Reparaturrechnung (gilt nicht bei gewerblichen Einheiten).