



# Hola, soy tu amigo Electrolux

Voy a solucionar inquietudes y procedimientos básicos para garantizar la calidad de servicio

## Pasos para solicitar un servicio

En caso de necesitar asistencia técnica para instalación, ajuste o mantenimiento de un electrodoméstico asegurate de **leer el Manual de Usuario** que viene con el producto y seguir las instrucciones antes de realizar la instalación y uso del artículo.

**El Manual de Usuario** de cada producto contiene toda la información necesaria para su uso adecuado, y permite identificar y solucionar errores y novedades que se presenten durante el uso.

De persistir la novedad de funcionamiento, Comunícate por favor con la **Línea de Atención al Cliente**, Recuerda no debes desinstalar el producto antes de comunicarte con Electrolux.



Nuestras  
principales líneas  
de atención

**Bogotá** ..... 7442968  
**Cali** ..... 4859398  
**Medellín** ..... 6044715  
**Barranquilla** ... 3851229

Resto del país

**01 8000 180382**



**Selecciona  
el numero  
de tu ciudad  
y ponte en  
contacto con  
nosotros**

CIUDAD	INDICATIVO	TELEFONO
BOGOTA	1	7442968
MEDELLIN	4	6044715
CALI	2	4859398
BARRANQUILLA	5	3851229
BUCARAMANGA	7	6972679
CARTAGENA	5	6932321
PASTO	2	7374560
SANTA MARTA	5	4368014
ARMENIA	6	7358164
MANIZALES	6	8918867
VILLAVICENCIO	8	6833675
PEREIRA	6	3400335
CUCUTA	7	5956275
TUNJA	8	7473807
IBAGUE	8	2770804
FACA	1	8903806
GIRARDOT	1	8886896
BUENAVENTURA	2	2979113
POPAYAN	2	8353769
MONTERIA	4	7890171
SINCELEJO	5	2764364
VALLEDUPAR	5	5885825
LEBRIJA	7	6663150
AIPE	8	8398228
NEIVA	8	8630991
RIVERA	8	8388361
YOPAL	8	6328954
SOGAMOSO	8	7753516
DUITAMA	8	7653740
FLANDES	8	2469332

# Política de Instalación de producto

A continuación damos a conocer el proceso para realizar la instalación adecuada de los productos de Electrolux SA donde especificamos que incluye y que debe tener el cliente:

## INCLUYE GRATIS

- Mangueras de agua.
- Conexión de mangueras.
- Instrucciones de manejo.
- No incluye obra civil (adecuaciones).

## DEBE TENER EL CLIENTE

- Conexión eléctrica.
- Superficie Nivelada.
- Desagüe a 90cm altura.
- Punto de agua (en caso de no tener 2 entradas, una llave en (y)).



## LAVADORAS CARGA SUPERIOR AUTOMÁTICAS

\* No incluye lavadoras semiautomáticas o doble tina.

## LAVADORAS CARGA FRONTAL



## INCLUYE GRATIS

- Mangueras de agua.
- Conexión de mangueras.
- Instrucciones de manejo.
- No incluye obra civil (adecuaciones).

## DEBE TENER EL CLIENTE

- Conexión eléctrica.
- Superficie Nivelada.
- Desagüe a 90cm altura.
- Punto de agua (en caso de no tener 2 entradas, una llave en (y)).

## INCLUYE GRATIS

- Conexión de alimentación de gas.
- Instrucciones de manejo.
- No incluye obra civil (adecuaciones).

## DEBE TENER EL CLIENTE

- Punto de Gas.
- Manguera Flexometalica Certificada.
- Codo galvanizado y pegante traba Roscas, Fuerza media
- Desfogue de gases (plásticos con recipiente - desfogue a ducto comunal)

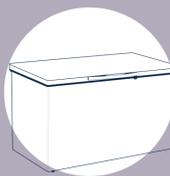


## SECADORA CARGA FRONTAL GAS Y ELÉCTRICA

### Si el producto es eléctrico.

- Conexión toma eléctrica a 220V
- Desfogue de gases (plásticos con recipiente - desfogue a ducto comunal)

## CONGELADORES EFC50W3HTW / EFC70W3HTW



## INCLUYE GRATIS

- Conexión de rodachines
- Instrucciones de manejo
- Incluye con el producto, rodachines para instalación.

## DEBE TENER EL CLIENTE

- El cliente no requiere tener nada adicional - solo el producto.

## INCLUYE GRATIS

- Conexión.
- Instrucciones de manejo
- Incluye con el producto Manguera de Conexión agua Clavija y cordón o cable eléctrico

## DEBE TENER EL CLIENTE

- Desagüe.
- Punto de agua.
- Punto de corriente.
- No incluye obra civil (adecuaciones).



## LAVAVAJILLAS PORTÁTILES

## CENTRO DE LAVADO



## INCLUYE GRATIS

- Desanclaje.
- Conexión de tubería de gas de la secadora.
- Instrucciones de manejo
- No incluye obra civil (adecuaciones).

## DEBE TENER EL CLIENTE

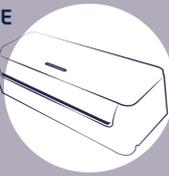
- Punto de Gas.
- Manguera Flexometalica Certificada.
- Codo galvanizado y pegante traba Roscas, Fuerza media
- Desfogue de gases; (plásticos con recipiente - desfogue a ducto comunal)

## (Solo aplica cuando por promoción se incluye Conexión).

- Conexiones eléctricas y de tubería.
- Instrucciones de manejo
- Incluye con el producto 5 mts de tubería de cobre, recubrimiento de Blue Fin

## DEBE TENER EL CLIENTE

- Cable trifilar (3 fases), producto no lo incluye.
- Conector o clavija
- No incluye obra civil (adecuaciones).



## ACONDICIONADORES DE AIRE

## NEVECON



## INCLUYE GRATIS

- Conexión de manguera.
- Instrucciones de manejo.

## DEBE TENER EL CLIENTE

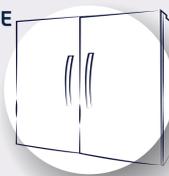
- Llave galápago.
- manguera de conexión.
- punto de agua 10cm mínimo a la pared.
- Filtro externo (recomendado)
- No incluye obra civil (adecuaciones).

## INCLUYE GRATIS

- Conexión de mangueras.
- Instrucciones de manejo.

## DEBE TENER EL CLIENTE

- Llave galápago.
- manguera de conexión.
- punto de agua 10cm mínimo a la pared.
- Filtro externo (recomendado)
- No incluye obra civil (adecuaciones).
- No incluye instalación de Trimkit



## NEVERAS TWIN

## HORNOS A GAS



## INCLUYE GRATIS

- Conexión.
- Instrucciones de manejo.
- No incluye obra civil (adecuaciones).

## DEBE TENER EL CLIENTE

- Punto de Gas.
- Manguera Flexometalica Certificada.
- Codo galvanizado y pegante traba Roscas, Fuerza media.
- Validar indicaciones de instalación contenidas en el manual

## INCLUYE GRATIS

- Conexión eléctrica a 220v y 110v.
- Instrucciones de manejo.
- No incluye obra civil (adecuaciones).

## DEBE TENER EL CLIENTE

- Punto Eléctrico.
- Validar indicaciones de instalación contenidas en el manual.



## HORNOS ELECTRICOS

## CUBIERTAS



## INCLUYE GRATIS

- Conexión eléctrica.
- Conexión al punto de gas.
- Instrucciones de manejo.
- No incluye obra civil (adecuaciones)

## DEBE TENER EL CLIENTE

- Punto de Gas.
- Manguera Flexometalica Certificada.
- Codo galvanizado y pegante traba Roscas, Fuerza media
- Validar indicaciones de instalación contenidas en el manual

## Nuestra Cobertura

Es GRATUITA en ciudades principales dentro de perímetros urbanos donde estén nuestros centros de servicios autorizados.

Si se necesita un desplazamiento adicional, este deberá ser coordinado por el cliente con el centro de servicio, LA MANO DE OBRA ES GRATUITA para el usuario, solo deberá coordinar y asumir el desplazamiento del técnico como adicional.

En el interior de nuestros productos encuentras el **certificado de garantía** recuerda leerlo de forma minuciosa

No olvides leer detenidamente las recomendaciones y exclusiones de garantía. Seguro encontraras indicaciones para dar mejor uso a su maquina y evitara contratiempos en la solicitud de un servicio.



# Aspectos para tener en cuenta durante el servicio técnico

Electrolux cuenta con una red de CSA (Centro de Servicio Autorizado) a nivel nacional para la atención de Servicios en Garantía y fuera de ella a todos nuestros clientes, por lo que se detalla a continuación los aspectos a tener en cuenta para la atención de una orden de Servicio Técnico.

Con el fin de validar la vigencia de la garantía es indispensable que el cliente presente la factura de compra al momento de la visita o entrega del producto en un centro de servicio, En caso de que el cliente no tenga la factura se solicitará al almacén de Compra.

Durante la atención de un servicio en garantía se debe tener en cuenta lo siguiente:

1.1 Todas las solicitudes de Garantía de nuestros productos, se gestionarán mediante la apertura de una Orden de Servicio, la cual puede ser solicitada a través de cualquiera de nuestros canales de atención disponibles:

1.2 El Agente de Call Center confirmará el registro de Servicio técnico bajo el número de Orden de Servicio con el cual el cliente podrá solicitar la información de su caso.

1.3 Para los productos Small tales como aspiradoras, brilladoras, hidrolavadoras, microondas, climatizadores, dispensadores de agua, aires acondicionados portátil, el cliente deberá poner a disposición de Electrolux el producto en el Centro de Servicio autorizado más cercano, puede obtener la información de direcciones si no las conoce a través de nuestros canales de atención disponibles, una vez entregado el producto en el centro de servicio, el técnico encargado le entregará copia de la orden de trabajo para constancia de recepción del producto y registro de la atención.

1.4 Una vez creado el ticket dentro de las primeras 48 horas laborables un técnico del servicio autorizado asignado se comunicará con el cliente para programar la visita.



1.5 La atención se realizará dentro de los primeros 3 días hábiles de la apertura de la orden de servicio si el domicilio se encuentra en la ciudad donde está ubicado nuestro Centro de Servicio Autorizado (CSA), fuera de la ciudad o en zonas fuera del perímetro urbano, las atenciones se programarán según las rutas establecidas.

1.6 El técnico que realizará la visita diligenciará una Orden de Trabajo con todos los datos del cliente, producto y fecha de la visita, el cual deberá ser firmado por el cliente para constancia de la atención y confirmación del estado en que queda el producto una vez realizada la revisión y/o ajuste. El técnico entregará para respaldo del cliente una copia de la Orden de Trabajo ya firmada por ambos.

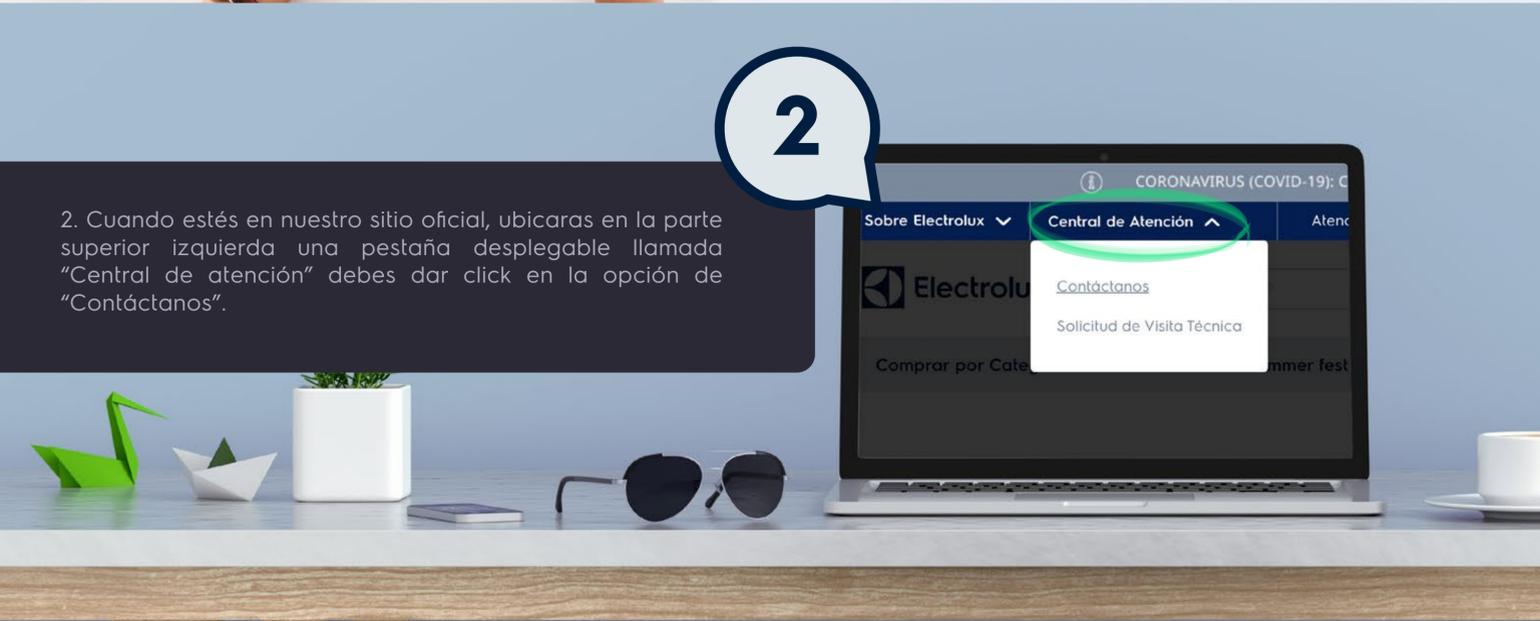
1.7 La coordinación del Servicio Técnico se realizará con la información entregada en nuestros Canales de atención al momento de abrir la orden de servicio, en caso que los teléfonos de contacto estén equivocados o no se logre comunicación con el cliente, el CSA debe avisar a Electrolux sobre la novedad para buscar una solución, si no se tiene contacto en 3 días, la Orden de Servicio se cerrará hasta tener la información necesaria para cumplir con la visita y esto será informado al local o responsable de la cadena si existe información del mismo.

# Solicitudes venta de repuestos y/o accesorios Electrolux

Electrolux ofrece a sus clientes la posibilidad de acceder a la venta de repuestos y accesorios originales de forma directa y fácil, a continuación, te mostramos el paso a paso para ingresar tu solicitud a través de nuestro canal de contáctanos disponible en nuestra página web donde además podrás registrar solicitudes de cotización e información general para la compra de repuestos y/o accesorios:



1. Debes ingresar a través de tu navegador preferido y digitar en la barra de direcciones "www.electrolux.com.co" luego presionar buscar, esta dirección te llevara a nuestra página web oficial.



2. Cuando estés en nuestro sitio oficial, ubicaras en la parte superior izquierda una pestaña desplegable llamada "Central de atención" debes dar click en la opción de "Contáctanos".

## Enviar una solicitud

Nombre \*

Apellido \*

Correo electrónico \*

Cedula \* Teléfono \*

Razón para contactar \*

Asunto \*

Descripción \*

Acepto los [Términos y condiciones](#) y Autorizo la [política de privacidad](#)

ENVIAR

3

3. Al ingresar a través de esta opción se abrirá una ventana nueva, debes ubicarte en el campo "Enviar una solicitud" y diligenciar los datos que allí se solicitan, como lo son:

Nombre /Apellido / Correo electrónico / Cedula / Teléfono

**Razón para contactar.**(Aquí de debes seleccionar la mejor opción de la lista desplegable de acuerdo a tu solicitud)

Asunto / Descripción. (En este espacio es importante que nos informes los datos del repuesto que necesitas, indicando también el tipo de producto, y código o modelo del producto).

**Tipo de producto:** Hace referencia al producto para el cual necesitas el repuesto y/o accesorio, ejemplo: Lavadora, neveras, congeladores, aspiradoras, entre otros.

**Código o modelo de producto:** Hace referencia al modelo el cual se encuentra en la etiqueta blanca o plateada que encuentras en tu producto.

4. Es necesario que aceptes los "Términos y condiciones" y autorizar la "Política de privacidad y protección de datos" dando click en el recuadro que aparece al costado izquierdo de este aviso.

5. Luego de realizado el anterior procedimiento debes dar click en "ENVIAR".

**Nota:** Tener en cuenta que en caso de que necesitemos complementar la información o se requiera datos adicionales, te solicitaremos adjuntar imágenes del repuesto y etiqueta del producto para realizar validación.

## Información Adicional Del Proceso

6. Todas las solicitudes de nuestro canal de contáctanos serán validadas en un plazo de 24 a 48 horas hábiles luego de recibir la solicitud.

24/48

7. Si la información está completa, se procederá a realizar la validación del repuesto requerido en nuestro inventario, si este se encuentra disponible se dará respuesta a tu solicitud por medio de correo electrónico con la respectiva cotización.

8. Si estás de acuerdo con la cotización, debes responder al correo electrónico que te enviamos con la aprobación, con el recibo de esta nuestro equipo de ventas te compartirá el link de pago y todas instrucciones necesarias para que puedas comprar tu repuesto y/o accesorio.

9. En caso de que el repuesto no se encuentre disponible en nuestro inventario local, te notificaremos acerca de ello y haremos el escalamiento correspondiente de tu solicitud a fabrica donde se realizara la validación interna, y en tanto tengamos una respuesta te informaremos la disponibilidad, costos del repuesto y/o accesorio y de las metodologías de importación para continuar con el proceso se solicitara un anticipo del 50%. Si estás de acuerdo se realizará el mismo procedimiento explicado en el punto anterior.

10. Una vez confirmado el pago de tu repuesto y/o accesorio, se procederá con el alistamiento y despacho de este a la dirección informada.

Se procederá con el alistamiento y despacho por medio de nuestras transportadoras, el tiempo de entrega del repuesto dependerá de tu ciudad y de la misma