



BLACK+DECKER™

 **RedelecServicio**
Red Electrónica de Servicio Técnico

MANUAL DE USO FORMULARIO PARA SOLICITUD DE GARANTIAS BLACK+DECKER

ALMACENES DE CADENA

➤ En el siguiente link pueden acceder para registrar su solicitud de atención de garantía:

<https://redelecservicio.com.co/black-n-decker/>



COPIAR URL Y COLOCARLA EN EL BUSCADOR

PASO 1: DILIGENCIAR FORMULARIO

INFORMACION GENERAL

- Es muy importante diligenciar todos los campos solicitados con el fin de gestionar de manera efectiva la garantía.
- El formulario se encuentra dividido en tres (3) Secciones:
 1. Documentos y fotos para subir en el link.
 2. Datos del consumidor.
 3. Espacio exclusivo para diligenciar por Grandes Superficies, es de carácter obligatorio.

SECCION No. 1

SECCION No. 2

Al final del formulario adjuntar:

- A. Factura de compra
- B. Fotos del producto que evidencien su estado antes de empezar 2 - 3
- C. Fotos del producto ya empezado y rotulado 1 - 2
- D. Cargar Máximo 5 imágenes legibles y claras

Solicitud de Servicio de Garantía

Datos del consumidor

Nombre del consumidor:

Documento de identificación:

Ciudad:

Dirección:

Móvil:

Correo electrónico:

Almacén de compra:

Número de factura de compra:

Fecha de compra:

Tipo de producto:

Referencia/Modelo del producto:

Falla reportada:

Adjuntar:

Atrás de archivos o haz clic para seleccionar los archivos a subir

SECCION No. 3

"Exclusivo para diligenciamiento por parte de las Grandes Superficies, cuando registran la Solicitud de Servicio de Garantía"

1. Nombre de la Cadena

2. Nombre del Almacén/Tienda

3. Dirección del Almacén/Tienda

4. No. Documento Interno

5. Nombre contacto en Almacén/Tienda, que entrega/recibe el producto en garantía

6. Celular del contacto en Almacén/Tienda

7. Correo electrónico contacto en Almacén/Tienda

En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 de Protección de Datos de Carácter Personal, le informamos que sus datos personales forman parte de nuestra base de datos, responsabilidad de INVERMUNDO S.A., Redelec Servicio, siendo tratados por ésta bajo su responsabilidad, con la finalidad de gestionar su inscripción al servicio solicitado y realizar las gestiones administrativas necesarias para su realización. Igualmente le informamos que sus datos personales pueden ser utilizados con la finalidad de mantenerle informado de los eventos, productos y servicios propios que pudieran ser de su interés. Su manifiesto de consentimiento y autorización para el tratamiento de los datos personales por usted suministrados con todos aquellos involucrados en la prestación del servicio se formaliza con la aceptación de este documento.

Acepto, la Política de Protección de Datos

Enviar mensaje



1. DOCUMENTOS Y FOTOS

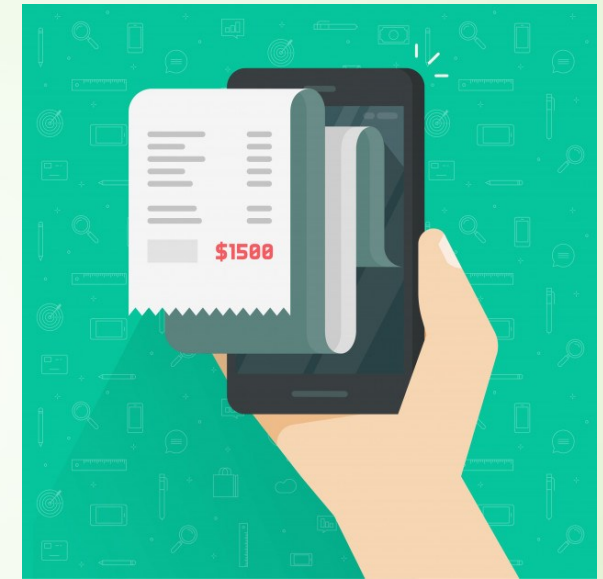
- La primera sección del formulario nos informa qué documentos son necesarios y los que se deben subir en el link como soporte para el servicio de garantía.
- En el caso que sea una remisión debe contener la información del usuario: Nombre, Cédula, Número de Factura, Fecha de Compra y Modelo del Producto.
- Los documentos solicitados son los siguientes:

A. Factura de compra-Carta Preventa

B. Fotos del producto que evidencien su estado antes de empacar 2 – 3

C. Fotos del producto ya empacado y rotulado 1 – 2

D. Cargar Máximo 5 imágenes legibles y claras



2. DATOS CONSUMIDOR

➤ En la segunda sección del formulario solicitan:

- Nombre del consumidor:
- Documento de Identificación:
- Ciudad:
- Dirección:
- Móvil:
- Correo electrónico:
- Almacén de compra:
- Número de factura de compra:
- Fecha de compra:
- Tipo de producto:
- Referencia/Modelo del producto:
- Falla reportada:
- Adjuntar: (SUBIR DOCUMENTOS)



3. ESPACIO EXCLUSIVO GRANDES SUPERFICIES, DE CARÁCTER OBLIGATORIO.

➤ En la tercera sección del formulario aparece:

Exclusivo para diligenciamiento por parte de las Grandes Superficies, cuando registran la Solicitud de Servicio de Garantía

- 1. Nombre de la Cadena
- 2. Nombre del Almacén/Tienda
- 3. Dirección del Almacén/Tienda
- 4. No. Documento Interno
- 5. Nombre contacto en Almacén/Tienda, que entrega/recibe el producto en garantía
- 6. Celular del contacto en Almacén/Tienda
- 7. Correo electrónico contacto en Almacén/Tienda
- Acepto, la Política de Protección de Datos
- Seleccionar Enviar mensaje.

NOTA: No llega de inmediato una respuesta.



PASO 2: RESPUESTA REDELEC SERVICIO

- a) Una vez se diligencia el formulario con todos los datos completos, nos llega el reporte al correo black-n-decker@redelecservicio.com.co y en ese momento nosotros lo tramitamos en la plataforma.
- b) Al día siguiente les estaremos reportando la orden de servicio asignada y la guía de Servientrega para realizar la recogida del producto al correo registrado en el formulario.
- c) Tan pronto ingresa el producto a Redelec se realiza la revisión en el orden de llegada.
- d) En el caso que se genere carta de cambio se envía al correo electrónico registrado. Los productos deben ser entregados al consumidor final junto con la carta de cambio, se exceptúa cuando se trate de Alkosto – Corbeta - Falabella - Alkomprar – Ktronix -Sodimac-Homecenter – Flamingo - Éxito - Cencosud (Jumbo, Metro, Easy).
- e) Si el producto fue reparado se envía al almacén donde se recogió; se informa guía de retorno al Almacén y se envía reporte técnico y recomendaciones.



MENSAJE DE RESPUESTA RECEPCION FORMULARIO

ENVIO GUIAS SERVIENTREGA RECOGIDA PRODUCTO B+D PARA REVISION

Cordial saludo.

Espero todo se encuentre muy bien.

Informo que la solicitud de garantía ingresó satisfactoriamente en nuestro sistema bajo el número de OS .

Adjunto encontrara la guía Servientrega para que por favor prepare el producto y los rótulos.

OS	destinatario	GUÍA
20020 FORMULARIO	NANCY LILIAM LOPEZ-FLAMINGO PARQUE BERR	2086072046

Recomiendo que si en un plazo máximo de dos (2) días la transportadora no ha visitado el almacén o usuario me lo haga saber para realizar la respectiva trazabilidad.

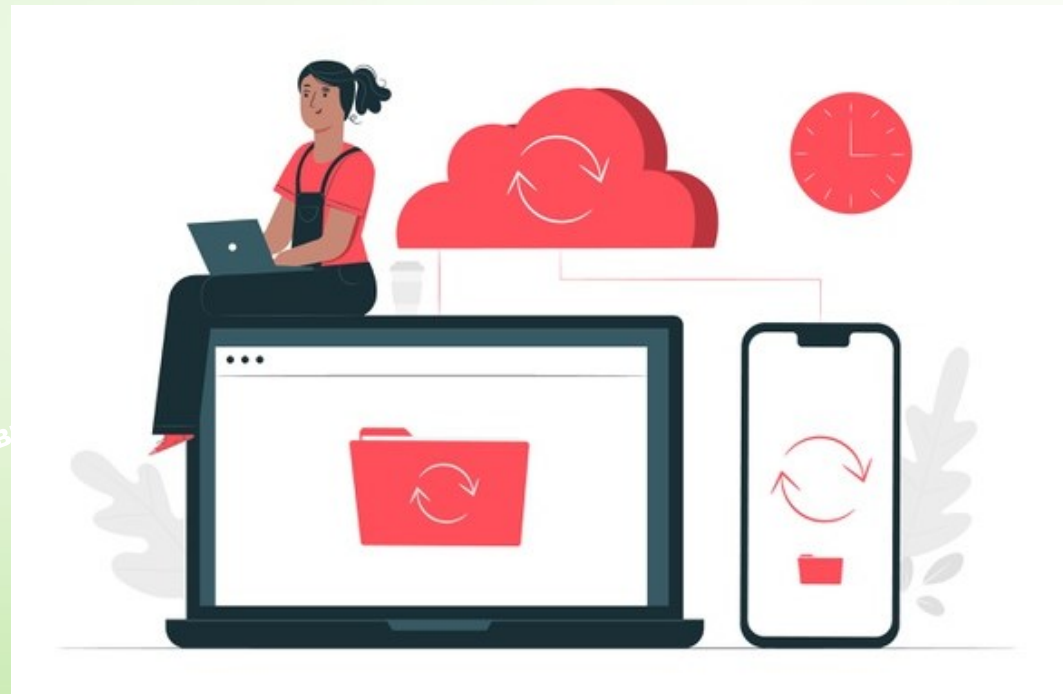
Importante: Imprimir las tres copias de las guías y el manifiesto. Pegar 2 copias en la caja correspondiente al destinatario y 1 copia para soporte en la tienda de entrega de los productos.

OBSERVACIONES:

1. Enviar producto completo.
2. Pegar bien la guía en las cajas del producto.
3. Empacar y embalar bien para proteger los productos.
4. Servientrega va a preguntar por Invermundo o por el usuario (persona registrada) para la recogida.
5. Servientrega pasa en el transcurso del día, no tiene horario específico.
6. Verificar que la transportadora que se acerca corresponde a la relacionada en las guías impresas.
7. El recibido por parte de Servientrega debe ser firmado la guía o el manifiesto.
8. Cada guía tiene el Numero de Orden de servicio al que corresponde, este debe ser pegado al producto que corresponde.

PASO 3: SEGUIMIENTO EN TIEMPO REAL DE LA GARANTÍA

A. <https://redelec servicio.com.co/>



BLACK+DECKER



B. Nos deslizamos en la parte inferior de la página y damos clic en el botón **SEGUIMIENTO DE GARANTÍA**

LINEA GRATUITA NACIONAL 018000 511 411



Dirección General
(+57 1) 5109896
(+57 1) 6727585
Bogotá Colombia

Representantes Autorizados
Repuestos Originales

Prestamos servicio técnico de garantía y mantenimiento a sus electrodomésticos, representando las marcas más reconocidas del mercado. Como representantes directos disponemos de los repuestos originales, prolongando así la vida útil de sus productos y entregándolos como cuando los compró. Nuestro personal técnico está especializado en servicio y mantenimiento.

SEGUIMIENTO DE GARANTIA

APLICATIVO CENTRO DE SERVICIO TÉCNICO

www.redelecservicio.com.co

BLACK+DECKER



C. Ingreso de la cédula del cliente y la orden de servicio OS asignada al caso y dar clic en el botón Conectarse

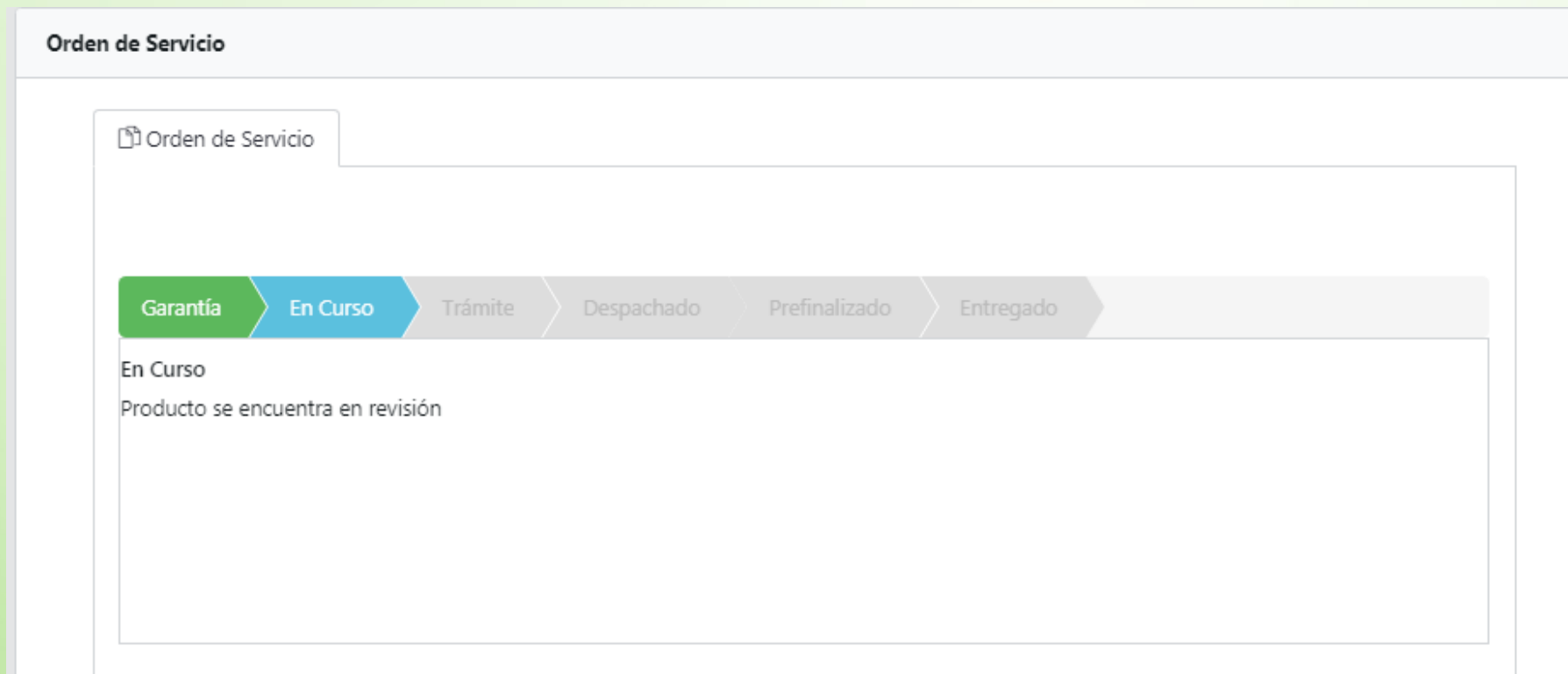
REDELEC SERVICIO

Bienvenido(a), por favor digite su Cedula y No de Orden para ingresar a la plataforma

Conectarse



D. El sistema mostrará una línea de tiempo con el estado de la garantía en tiempo real.



BLACK+DECKER



Estados de los tickets de acuerdo al Tipo de Servicio:

a. Garantía que requiere repuestos



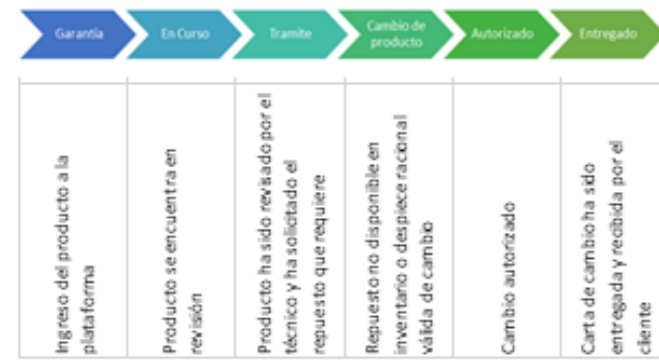
b. Reparación sin repuestos



c. Cambio de Producto



d. Cambio de producto por repuesto no disponible



BLACK+DECKER

e. No Procede garantía




E. En la página web Redelec se mostrarán todos los datos suministrados por el cliente, el reporte de la falla y la solución del técnico.


BLACK+DECKER



Centro de Servicio	REDELEC SERVICIO	Creador	Centro de Servicio	Fecha Recibo	2020-06-16 19:38:31
Tipo de Servicio	Garantia	Estado	EN CURSO		

 Datos del Consumidor

Andres Saavedra	78798081	
Crr 21 # 78 - 78 Casas El Bosque	3153118796	andres@redelecservicio.com.co

 Datos del Producto

Alkosto Calle 30 Bogota	YUHR789	Fecha Compra	2019-12-08
-------------------------	---------	--------------	------------

la plancha enciende pero no calienta.

Marca	Referencia
Black & Decker	Plancha AS390 Plancha

Primera Vez	Usado Completo	Observaciones
-------------	----------------	---------------

Reporte Técnico y trabajo realizado



GARANTIAS PARA REMINGTON

➤ La única opción para solicitar garantía de Remington es por la línea de atención:

01 8000 510012



HORARIO DE ATENCIÓN REDELEC SERVICIO



Lunes a Sábado

**10:00am a 12:00 m y de
2:00pm a 7:00pm**

**LÍNEA GRATUITA
NACIONAL**

01 8000 511 411

