

BOLETIN No. 1

CENTROS DE SERVICIO AUTORIZADOS

Nos permitimos informar que a partir del 1 de Julio, el proceso de atención o requerimientos de garantías de la marca Black+Decker debe hacerse a través de la plataforma de Redelec Servicio.

- <http://www.invermundo.net/redelec/index.php>



Si aún no cuenta con usuario en nuestra plataforma, para su creación le solicitamos nos haga llegar la siguiente información:

- Certificado de Cámara y Comercio
- RUT
- Fotocopia CC Representante Legal
- Certificación Bancaria
- Fotografías del establecimiento
- Fotografía de la nomenclatura para confirmar la dirección de envío de repuestos.

Datos de Contacto:

- Nombre y Apellidos
- No. Cédula
- Teléfono
- Celular
- E-mail



BLACK+DECKER

BOLETIN No. 2

CENTROS DE SERVICIO AUTORIZADOS

CARTAS DE CAMBIO

- **Actualización:** A partir del 27 de julio para los productos que se genere carta de cambio en los casos de almacenes de cadena y pequeños distribuidores (Canal tradicional), el producto se entregará con la carta de cambio al usuario final.
 - Descargar la carta de la plataforma.
 - Las cartas de cambio deben tener el recibido por parte del usuario final y luego subir en la plataforma la imagen firmada y seleccionar entregado para cerrar la orden.
- Los productos deben ser entregados al consumidor final junto con la carta de cambio, se exceptúa cuando se trate de Alkosto – Corbeta y Falabella - Alkomprar – Ktronix - Sodimac-Homecenter –Flamingo - Éxito - Cencosud (Jumbo, Metro, Easy), Dotcom Y/O Bobseller, Lebón /Inscra y Almacenes Máximo/Pepegana y Novaventa.

- En el caso que el usuario final no tenga la factura de compra debe hacer una carta en el formato suministrado para ello y este seria el soporte para prestar el servicio de garantía.



BOLETIN No. 3

CENTROS DE SERVICIO AUTORIZADOS

FACTURACION

- Se envía la Prefactura al correo electrónico registrado por cada centro de servicio con las órdenes prefinalizadas y entregadas del mes anterior los cinco (5) primeros días de cada mes.
- Del sexto al décimo día deben revisar los datos los centros de servicio y enviar la factura por medio del correo electrónico.
- El pago se efectúa a los 45 días de radicada la factura.
- Los servicios de los meses anteriores a julio de 2020 los deben facturar a Spectrum Brands Corp. S.A.S. correo electrónico:

co.recepcionfacturae@la.spectrumbrands.com



BOLETIN No. 4

CENTROS DE SERVICIO AUTORIZADOS

FACTURACION

- Recuerden que hacen parte de su factura del mes de cierre todas la órdenes de servicio que hasta el último día del mismo mes a las 23:59:59 horas hayan quedado en estado Entregado.
- Los casos se cierran en estado Entregado; para dejar las órdenes en este estado no olvide cargar el recibido del usuario final.
- Se factura mes vencido, solo se aceptan órdenes de servicio del mes anterior al de cierre, que cambiaron su estado en el mes de cierre a Entregado.



BOLETIN No. 5

CENTROS DE SERVICIO AUTORIZADOS



ENVIO DE TALONARIOS

- A cada centro de servicio se hará llegar talonarios, pero en el caso que se le agoten pueden imprimir en papel en blanco desde la plataforma la orden de servicio que debe ser entregada al usuario final. Imprimir dos copias.
- En esta impresión verán un código QR que remitirá al cliente a nuestra página WEB donde al dar click en el botón “seguimiento garantía” localizado en la parte inferior izquierda de la página, puede ver el estado de su servicio en tiempo real ingresando con su número de cédula y número de ticket asignado.
- Es muy importante tan pronto llegue el producto al centro de servicio generar la orden del mismo. (Este paso es el más importante para poder brindar gestión y respuesta al usuario final.



HORARIO DE ATENCIÓN

Lunes a Sábado

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

LÍNEA GRATUITA
NACIONAL

01 8000 511 411



BOLETIN No. 6

CENTROS DE SERVICIO AUTORIZADOS

GARANTIAS PARA HERRAMIENTAS

- En el siguiente link encontrarán los centros de servicio autorizados para las garantías de herramientas de la marca Black & Decker y de esta forma puedan orientar a los usuarios:

<https://co.blackanddecker.global/es/service-centers>

- Para hacer efectiva la garantía del producto deben llevarlo con todos sus accesorios y factura a un centro de servicio.
- Spectrum Brands Corp S.A.S. no es responsable de la garantías para el portafolio de Herramientas marca B&D, deben seguir los lineamientos que allí indique el link o página.



BOLETIN No. 7

CENTROS DE SERVICIO AUTORIZADOS

GARANTIAS PARA REMINGTON

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

01 8000 510012



BOLETIN No. 8

CENTROS DE SERVICIO AUTORIZADOS

TIPS PARA DATOS SOLICITADOS EN PLATAFORMA Y USO

- “Fecha de Fabricación” Esta información se encuentra grabada en el enchufe o base del producto.
- Es muy importante revisar en trazabilidad el seguimiento de la orden de servicio, de igual forma al correo registrado llega cualquier modificación que se realice.
- Una orden de servicio se cierra cuando el producto se entrega al usuario final funcionando o se genera la carta de cambio y se sube a la plataforma la orden o la carta de cambio firmada por el usuario final.



TIPS PARA SOLUCION DE GARANTIAS

- En el caso que el centro de servicio autorizado proporcione el repuesto lo debe relacionar en trazabilidad y seleccionar en tipo de servicio: “Reparación sin repuesto”. Al momento de realizar la facturación adjuntar la relación de los repuestos utilizados por el centro de servicio para ser reintegrados por Redelec. (Térmicos-Fusibles-Termostatos).
- Para los casos de Preventas que no corresponden a garantías deben solicitar la cotización del repuesto o accesorio por medio del correo en el formato establecido.
- En el caso para compra de repuestos y accesorios deben solicitar la cotización del repuesto o accesorio por medio del correo en el formato establecido.

BOLETIN No. 9

CENTROS DE SERVICIO AUTORIZADOS

TIEMPO VIGENCIA GARANTIAS

- Los centros de servicio autorizados deben validar la fecha de compra vs el tiempo de garantía del producto; si llegado el caso no cumple con los requisitos se debe realizar negación de garantías debidamente soportado antes de subirlo en la plataforma.
- Por favor registrar la fecha de compra del producto de acuerdo a la factura en el formato AAAAMMDD



BOLETIN No. 10

CENTROS DE SERVICIO AUTORIZADOS

COMPRAS EN EL EXTERIOR Y EN PLATAFORMAS GLOBALES

- B+D respalda las garantías de los productos comprados en el territorio nacional colombiano
- B+D no respalda las garantías de productos adquiridos en el exterior o por medio de E-commerce que pertenezcan a plataformas globales-internacionales.



NOVAVENTA

- En los casos de Novaventa que se genere carta de cambio, se debe elaborar con los datos de la “Mama Empresaria” para que les realicen el cambio, de lo contrario no es posible.

ORDENES DE SERVICIO

- El único número de orden de servicio que se debe informar tanto a los usuarios finales como a los almacenes de cadena es el que genera la plataforma, para así poder realizar seguimiento de la garantía.

BOLETIN No. 11

CENTROS DE SERVICIO AUTORIZADOS

MANO DE OBRA

- Se realiza el pago de las ordenes que se encuentran en estado Entregado.
 - AirFryer y Aspiradoras \$ 14.102.00
 - Demás Productos \$ 11.538.00
- ✓ Cambios 50% , de las tarifas anteriores según el caso.

Las facturas deben estar dirigidas a:
Redelec Servicio una empresa de INVERMUNDO S.A.

NIT 900.274.280-6

Carrera 11 No. 188 72 Lc 11 Bogotá D.C.

Tels.: +57 1 6727585 - +57 1 5109896 – Ext. 15

Cel.: 3152244492, al correo daniela@redelecservicio.com.co



BLACK+DECKER

BOLETIN No. 12

CENTROS DE SERVICIO AUTORIZADOS

CARTAS DE CAMBIO

1. La orden de servicio debe estar en estado “Autorizado”.
2. Al ingresa en la orden de servicio se selecciona en la parte superior “Autorización”
3. Revisar que los datos del usuario final estén correctos e imprimir la carta de cambio.
4. Seleccionar en la parte inferior izquierda “Prefinalizar”
5. Subir la imagen del recibido por parte del usuario final, firmando únicamente la carta de cambio.
6. Seleccionar “Entregado al Consumidor”

REDELEC Gestión Garantías Redelec Servicio

Inicio / Orden de Servicio

Orden de Servicio Relación de Repuestos Cargar Factura y Documentos

+ Nuevo Consultar el estado de su garantía
Imprimir Trazabilidad Informe Técnico **Autorización**

Datos de la Orden de Servicio #OS 13124

Centro de Servicio	CTE CENTRO TÉCNICO ESPECIALI	Creador	Oscar Alexander Balanta Zamora	Fecha Recibo	2020-08-08 11:21:53
Tipo de Servicio	Cambio de Producto	Estado	AUTORIZADO		
Centro Servicio para Tramite		Guia solicitud de recogida		Guia solicitud retorno Almacen	
Guia solicitud de Repuesto		Guia envio Repuesto			
Guia retorno al CS		CXG	1451 -No Pak: MC_70811		

Datos del Producto

ALKOSTO CALI	04621186789
Fecha Compra 2020-08-08	Fecha Fabricación Fecha Fabricación

EMEPZO A HECHAR HUMO Y NO VOLVIO A ENCENDER. ORDEN INTERNA. 32317

Referencia

Plancha IR1820 Plancha	Usado Incompleto	ARTICULO SIN CAJA, CON CABLE DE PODER,
Primera Vez		

SE HACE REVISIÓN Y SE EVIDENCIA DETERIORO EN PLATINOS DEL TERMOSTATO, TERMOFUSIBLE ABIERTO Y RESISTENCIA MANCHADA SE DEBE REEMPLAZAR TERMOSTATO, RESISTENCIA Y TERMOFUSIBLE

Prefinalizar Guardar No. CXG



BOLETIN No. 13

CENTROS DE SERVICIO AUTORIZADOS

RECIBIDO POR PARTE DEL USUARIO

Es de gran importancia que el usuario firme el recibido a conformidad y relacione la fecha.

- Si se entrega el producto reparado, el usuario debe firmar el recibido a conformidad en la orden de servicio y relacionar la fecha.
- En el caso que se genere carta de cambio, debe firmar el recibido a conformidad en la carta de cambio y relacionar la fecha.

En los dos casos los soportes de recibido por parte del usuario debe ser subida la imagen a la plataforma y dejar cerradas las ordenes de garantía en estado “Entregado”.



BOLETIN No. 14

CENTROS DE SERVICIO AUTORIZADOS

CARTAS DE CAMBIO

- Actualización: A partir del 08 de septiembre para los productos que se genere carta de cambio de los electrodomésticos adquiridos en Falabella y como ya se había informado de Alkosto, el producto se queda en el centro de servicio y se entrega la carta de cambio al usuario final.
 - Descargar la carta de la plataforma.
 - Las cartas de cambio deben tener el recibido por parte del usuario final con fecha y luego subir en la plataforma la imagen firmada y seleccionar entregado para cerrar la orden.
 - La carta de cambio se genera y libera cuando el producto se encuentre en Redelec Servicio.



BLACK+DECKER



BOLETIN No. 15

CENTROS DE SERVICIO AUTORIZADOS

CARTAS DE CAMBIO

➤ **Actualización:** A partir del 09 de Febrero de 2021 para los productos que se genere carta de cambio de los electrodomésticos adquiridos en los siguientes almacenes, el producto se queda en el centro de servicio y se entrega la carta de cambio al usuario final:

“Entrega únicamente la carta de cambio”

La carta de cambio se genera y libera cuando el producto se encuentre en Redelec Servicio.

- Alkosto, Alkomprar y Ktronix
- Sodimac-Homecenter
- Falabella
- Flamingo
- Éxito
- Cencosud (Jumbo, Metro, Easy)
- Dotcom y/o Bobseller (Febrero2021)
- Lebón /Inscra (Febrero2021)
- Almacenes Máximo/Pepeganga (Febrero2021)
- Novaventa (Febrero 2021)
- Mercado Libre (9 julio 2021)
- Cordiutil (1 Agosto 2021)



BLACK+DECKER



BOLETIN No. 16 CENTROS DE SERVICIO AUTORIZADOS

01 de diciembre de
2020

PARA TENER EN CUENTA AL REGISTRAR LAS GARANTIAS EN LA PLATAFORMA

1. Todos los campos son obligatorios para ser diligenciados.
2. Seleccionar si es Preventa o Posventa.
3. Escribir de manera correcta los datos de nombres, documento y almacén, para no generar reprocesos a los usuarios finales.
4. La fecha de fabricación se encuentra ubicada en el enchufe de cada producto y es alfanumérico.
5. Dejar todas las ordenes en estado "Entregado" para así cerrar los casos de garantías.
6. En tipo de solución: "Reparación sin repuesto", deben seleccionar botón de "Guardar" y luego "Prefinalizar".
7. En tipo de solución: "No procede garantía", deben enviar a "Trámite" la orden e informar a nidia@redelecservicio para solicitar el "Prefinalizado".



8. MUY IMPORTANTE!!!!!!

ALMACENES ALKOSTO

Para los casos de estos almacenes: Alkosto y Ktronix; cuando se generan cartas de cambio, esta debe contener la siguiente información:

- > No. de CXG
- > No. de OS
- > No. de Pak
- > Nombre Correcto usuario final.
- > No. Documento correcto usuario final.

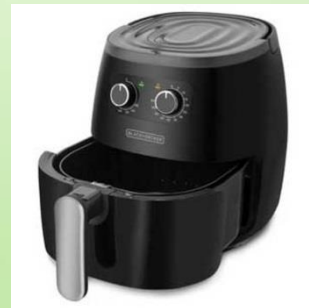
Si no tiene esta información la carta, no es válida en el almacén y el usuario final no puede realizar el cambio del producto.

BOLETIN No. 17

CENTROS DE SERVICIO AUTORIZADOS

INSTRUCTIVO CAMBIO PERILLA TIMER FREIDORA SALUDABLE MODELO HF5005B

Estimados Centros de Servicio Autorizado, al momento de recibir por garantía una Freidora modelo HF5005B con daño en la perilla del timer, por favor seguir las instrucciones del video adjunto.



BLACK+DECKER

RedelecServicio
Red Electrónica de Servicio Técnico

BOLETIN No. 18

CENTROS DE SERVICIO AUTORIZADOS

CAMBIO DE PRODUCTO

➤ Actualización: 20 Agosto 2021

“La Marca B+D se comunica directamente con el usuario final para gestionar el cambio del producto”

➤ A partir del mes de julio y agosto de 2021, en los casos que la solución sea cambio de producto para las siguientes cadenas, el producto se va a recolectar, la Marca se comunica con el usuario final para realizar el cambio del producto, y en la plataforma queda en tipo de solución **“No Procede Garantía”**

- Mercado Libre (9 julio 2021)
- Coordiutil (1 Agosto 2021)

Tener en cuenta que las ordenes de servicio deben quedar cerradas en estado **“ENTREGADO”**



BLACK+DECKER



BOLETIN No. 19

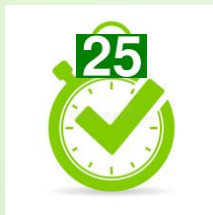
CENTROS DE SERVICIO AUTORIZADOS

➤ Actualización: 01 Septiembre 2021

****RECORDERIS PARA TENER EN CUENTA****

1. TIEMPOS DE RESPUESTA

Muy importante cumplir con los tiempos de respuesta de las garantías, para B+D la solución debe ser brindada antes del día hábil 25.



2. ROTULACION PRODUCTOS CXG PARA RECOLECCION

✓ Tener en cuenta como deben ir rotulados los productos para ser recogidos y poder dar liberación a las cartas de cambio.

✓ La Orden de servicio debe venir dentro del producto para poder identificarlo.



3. ACTUALIZAR ESTADOS EN PLATAFORMA

Es muy importante actualizar los estados en la plataforma, para que así no se extiendan los tiempos de respuesta de las garantías:

✓ En Curso, no llega información a Redelec para tramitar la garantía.

✓ En Tramite, se está revisando disponibilidad de repuestos.

✓ Despachado, se envió repuesto para la reparación del producto.

✓ Pendiente Autorización, el producto está programado para recoger y luego ser liberada la carta de cambio.

✓ Autorizado, se generó carta de cambio.

✓ Prefinalizado, se reparó producto o se imprimió carta de cambio.

✓ Entregado, es el cierre total de la orden y se cuenta en la prefactura para el pago.

Tener en cuenta que las ordenes de servicio deben quedar cerradas en estado "ENTREGADO"

