

Cylinda Internt dokument gällande:

K 8185 K 6275 K 6285 med rostproblem

Hela serviceorganisationen måste få information gällande rutiner för att behandla specifikt fel. Då vi förmodligen kommer att få ett större antal av berörda produkter som då ska behandlas med en speciell rutin.

Det är ingen ide´ att boka service för att titta eller felsöka en produkt innan man fått svar på nedan angivna frågor.

Vid första kundkontakt där kund anmäler ett problem så ska ledande kontrollfrågor ställas till alla kunder, undersök noggrant möjlighet till rost.

Det tänkta flödet av ärenden bör hanteras på följande sätt:

- Fråga om dålig kyla, varmt inne i kylan, håller ej temperatur, kylan går och går, be kund dra fram skåp titta i uppsamlingskärl, brunt pulver inne i skåpet, spår av rost, Oboy mm.
- Krav på att kund redan vid felanmälan att lämnar:

- ✓ **Serienummer**
- ✓ **Inköpsdatum**
- ✓ **Foto**

När man har tydliga bevis för att det är ett konstaterat fall av rost så ska detta framgå i felanmälan!

SKRIV ROST FÖRST I ORDERN!

FOTO ska laddas upp på serviceorder!

Ingen reparation ska ske utan produkten ska bytas, antingen av egen personal eller av Installatörer. Installation som ska utföras av Lejdverkstäder ska godkännas av RA och endast i undantagsfall användas.

