

## PROTOCOLO PARA ATENCIÓN DE GARANTÍA TÉCNICA DE LAS COCINAS GLP

### GARANTÍA:

1. El periodo de garantía técnica es de dieciocho (18) meses para las cocinas y catorce (14) meses para los accesorios.
2. El periodo de garantía inicia desde la fecha de la firma del acta de recepción por el usuario final.
3. La garantía que deberá ser asumida por el proveedor es la siguiente:

GARANTÍA	ELEMENTO	DESCRIPCIÓN DE FALLA
18 MESES: PARA COCINAS TIPO 1 Y TIPO 2	Tubería de Suministro de Gas	Falla de sellado adecuado (falta de hermeticidad) de la tubería debido a una mala soldadura. (no sellada por completo)
		Falla de sellado adecuado (falta de hermeticidad) de la tubería debido a un mal ensamblaje de las válvulas y la tubería.
	Válvula de Gas	Falla de sellado adecuado (falta de hermeticidad) a una presión de 15.5kPa como máximo.
		El taponeo del inyector debido a suciedad dentro del tubo de suministro durante el primer encendido.
	Quemadores	Agujeros en el cuerpo causados por una mala fundición.
		Incapacidad de desensamble del quemador.
14 MESES: PARA ACCESORIOS	Regulador de Gas	Falta de hermeticidad del regulador por la línea de baja presión durante un régimen normal de trabajo.
		Falta de hermeticidad del regulador por el cuerpo del mismo.
	Manguera	Falta de hermeticidad debido a agujeros causados por una mala manufactura.
	Otro	Cualquier defecto de fabricación.

4. El producto será cambiado solo cuando los defectos de fabricación o las fallas de materiales sean irreparables.
5. Todo servicio se realizara de forma personalizada y será sustentado con la FICHA TÉCNICA DE REVISIÓN Y GARANTÍA DE COCINAS (Ver Anexo Nro. 01).

### PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO

En base al CERTIFICADO DE GARANTIA entregada a cada IIEE, la solicitud de atención por la garantía se recibirá a través de la línea telefónica, línea móvil y correo electrónico de lo siguiente:

#### **TELEFONO FIJO - CENTRAL TELEFÓNICA: (01) 522-1181**

Cuando la IIEE se comunique con la CENTRAL TELEFÓNICA, el módulo de RECEPCION Y ATENCION AL CLIENTE recibirá la llamada de cada IIEE que presente una solicitud de atención por la garantía, se registrara los datos de IIEE y se derivara la información a la UNIDAD DE SERVICIO TECNICO.

#### **TELEFONO MOVIL - SERVICIO TECNICO: 981067931**

Cuando la IIEE se comunique con el número móvil de atención de SERVICIO TECNICO, se filtrara los datos del Director(a), Nombre y ubicación de la IIEE, el tipo de solicitud e incidencia que presenta la COCINA y los ACCESORIOS.

#### **CORREO ELECTRONICO - SERVICIO TECNICO:**

Cuando la IIEE necesite enviar o recibir información sobre su solicitud, escribanos a los correos electrónicos mantenimiento2@frinox.com, serviciotecnico@frinox.com, para asistir al usuario final con el proceso de garantía.

#### **HORARIO DE ATENCION**

Lunes a Viernes de 8:00am a 5:30pm y los Sábados de 8.00am a 1.30pm

- El proceso de soporte técnico y solicitud de atención por garantía se gestionará de 24 a 48 horas.
- Luego de la evaluación se procederá a indicar las acciones a seguir, como envío de repuestos, técnico por parte de Frinox.
- Todo procedimiento de atención de garantía se documentará y entregará al PNUD.

**ANEXO Nro. 01: FICHA TÉCNICA DE REVISIÓN Y GARANTÍA DE COCINAS**

		Logo del proveedor
<b>FICHA TÉCNICA DE REVISIÓN Y GARANTÍA DE COCINAS</b>		
<b>Datos de la Institución Educativa</b>		
Nombre de la Institución: Dirección: Departamento: Provincia: Distrito: Centro Poblado: Código modular: Nivel Educativo:		
<b>Datos del representante de la Institución Educativa</b>		
Nombre y Apellidos: DNI: Teléfono: Cargo:		
<b>Tipo de Cocina GLP</b>	<b>Cantidad (Marcar)</b>	<b>Nro. de Serie</b>
Cocina de Mesa de 2 Hornillas	1	
Cocina Semi Industrial de 2 Hornillas	1	
Cocina Semi Industrial de 2 Hornillas	1	
<b>Elemento Observado</b>	<b>Marcar con una (x)</b>	Página 1
Tubería de Suministro de Gas		
Válvula de Gas		
Regulador de Gas		
Quemadores		
Manguera		
Otros		
<b>Detallar las actividades del servicio brindado</b>		
<b>El servicio requirió cambio de piezas:</b>	SI ( )	NO ( )
<b>Detallar las piezas cambiadas:</b>		
<b>La cocina se encuentra operativa</b>	SI ( )	NO ( )
<b>Observaciones:</b>		
<b>Fecha de atención:</b>	día/mes/año	
NOMBRE, FIRMA Y SELLO DEL REPRESENTANTE DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA		NOMBRE, FIRMA Y SELLO DEL PERSONAL TÉCNICO

**ANEXO Nro. 02: PROCESO DE SOLICITUD ATENCIÓN DE GARANTÍA TÉCNICA DE COCINAS GLP**



