

PLAN DE ACCIÓN ESTUFAS ACETOGEN: VALORY KALDISSIMA Y LUFT L2240

Medida de reparación

1. Se ofrece cambio de la estufa en cuestión, por otra estufa a Kerosene nueva, sin uso. Podrá elegir entre los modelos Kaldissima Glass y Kerona WKH 3300. Estos modelos corresponden a estufas de mejores prestaciones, fabricadas en Corea y que por supuesto están certificadas y se han comercializado en Chile por varios años. Cabe destacar que las estufas ofrecidas tienen un valor comercial 40% más alto que las estufas que se están retirando a los clientes.
2. En caso que al momento de la solicitud de cambio no se disponga de inventario, se entregará un certificado que permita al cliente canjear el producto con Acetogen a comienzo de la próxima temporada (Abril 2015).
3. Se ofrecerá también a los clientes como alternativa la posibilidad de canjear el monto de compra de la estufa (\$41.990), por otros productos de la gama que tiene Valory específicamente: ventilación, electrodomésticos.

Procedimiento de cambio

1. El Call Center recibirá el llamado del cliente y verificará si corresponde el caso dentro de los productos a recibir: Marca / modelo / serie.
2. Verificando que corresponde el cambio se ofrecerán las siguientes alternativas:
 - Los clientes podrán acercarse al Servicio Técnico Autorizado (ST) más cercano al domicilio, donde podrán entregar la estufa y recibir el producto de cambio.
 - Si la estufa de recambio no está disponible en ese momento en el ST, se coordinará la entrega en el domicilio del cliente para una fecha posterior.
 - En el caso de aquellas localidades donde no se disponga de Servicio Técnico, se coordinará el cambio en el domicilio del cliente.
 - Para el caso de Santiago, los clientes también podrán optar por el retiro y cambio en su domicilio, coordinándolo con la operadora de atención telefónica.
3. En caso de no tener stock al momento de la solicitud de cambio, se entregará documento que acredite la recepción de la estufa entregada por el cliente y el compromiso de entrega del producto nuevo en Abril 2015.
4. Al concretar la entrega de la nueva estufa al cliente, deberá firmar "comprobante de cambio estufa" verificando su conformidad con la recepción. La nueva estufa gozará de las garantías legales vigentes.