

Actualización del procedimiento de garantía de las grúas HMF

El sistema de garantías, que está descrito en el documento "Garantías y procedimientos de las grúas HMF", ha sido actualizado para su revisión en 02-19. Asimismo, el "Registro de reclamaciones" correspondiente ha sido actualizado para su revisión en 02-19. Los documentos se encuentran en la página www.hmf.dk y se puede acceder a ellos en Servicio Técnico con los datos de usuario.

Se ha actualizado lo siguiente:

- Nueva sección - "Envío y componentes en garantía".
- Adición/nuevo en el punto 4 y 5 - "Tramitación de las reclamaciones, colaborador de HMF y HMF".
- Con el fin de seguir mejorando el seguimiento estadístico de las reclamaciones, se han definido para ciertos componentes/grupos de componentes tanto códigos de componentes (componentes de la grúa defectuosos) como códigos de fallo (especifica la causa del fallo del componente/grupo de componentes respectivo). Véase al respecto la sección "Instrucciones del registro de reclamaciones".
- Si se han realizado reparaciones en ciertos componentes/grupos de componentes, se debe incluir documentación complementaria en el envío.
Ejemplo:
Cuando se hace una reclamación para la reparación de un cilindro, el código de identificación del cilindro se debe indicar en "Descripción del fallo - subsanar el fallo" en el registro de la reclamación. Esto es un requisito para la tramitación de la solicitud de reclamación.
Véase al respecto la sección "Instrucciones del registro de reclamaciones" en el punto "Descripción del fallo - subsanar el fallo".
- Adición/especificación sobre cómo completar el informe en caso de una o varias reparaciones de garantía en la sección "Registro de reclamaciones, ejemplo".
- Nueva/sección actualizada - "Códigos de componentes, registro de reclamaciones".
- Nueva sección - "Códigos de fallo, registro de reclamaciones".
- Adiciones de nuevos modelos de grúa y componentes en la sección: "Tiempos estándar de reparaciones en grúas HMF".

Utilice la sección revisada "Registro de reclamaciones" arriba mencionada y cómo completarla con el envío de la primera solicitud de reclamación que tenga al Servicio Técnico HMF inmediatamente después de la recepción de la presente información.