

# Selvhjælp til hårde hvidevarer

Læs dette før du kontakter kundeservice

## Start her - det løser de fleste henvendelser

Mange spørgsmål om hårde hvidevarer kan løses hurtigere uden at vente på svar fra kundeservice. Gennemgå punkterne her, før du opretter en sag om f.eks. køleskab, fryser, vaskemaskine, tørretumbler, opvaskemaskine, komfur, ovn eller kogeplade.

## Tjek først disse punkter

- Kontrollér at produktet er korrekt tilsluttet strøm, vand og/eller afløb, og at sikringer/HFI-relæ ikke er slået fra.
- Læs fejlkoden i brugsanvisningen. Fejlkode skyldes ofte installation, filter, vandtilførsel, afløb eller betjening.
- Kontrollér at transportbeslag, emballage og beskyttelsesdele er fjernet, hvor det er relevant.
- Tjek at filtre, afløbsslange, kondensbeholder, ventilationsåbninger og låger er rene og korrekt monteret.
- Sluk produktet helt i 10 minutter, tænd igen og test om fejlen fortsætter.
- Sammenlign installationen med kravene i brugsanvisningen, især afstande, ventilation, vater og slangeføring.

## Køleskab, fryseskab og køle/fryseskab

### Vigtigt ved temperaturproblemer

Hvis et køleskab, fryseskab eller køle/fryseskab har svært ved at holde temperaturen, kan det skyldes, at skabet står et sted, hvor der er for koldt. Det ses ofte i garager og skure i vinterhalvåret.

Klimaklassen afgør, hvilke omgivelsestemperaturer produktet er beregnet til. Mange skabe skal stå ved minimum 16 grader for at fungere korrekt.

Se altid manualen for den konkrete model.

## Typiske årsager, der bør tjekkes først

### **Dørpakning efter vendt dør**

Hvis døren på skabet er blevet vendt, ses det ofte, at pakningen/listen er blevet klemt.

Pakningen kan forsigtigt opvarmes med f.eks. en føntørrer, så listen udvider sig igen og kan skabe tæt forbindelse. Undgå for høj varme og hold afstand til plastdele.

### **Afstandskrav og indbygning**

I manualen fremgår afstandskrav til f.eks. køleskabe. Det er vigtigt, at disse overholdes.

Hvis et skab indbygges uden at være beregnet til det, eller uden korrekt ventilation/afstand, kan det resultere i, at temperaturen ikke kan holdes.

### **Knækket håndtag**

Et knækket håndtag er som udgangspunkt ikke dækket af reklamationsretten. Håndtag betragtes som en sliddel/brugsdel, der ikke normalt går i stykker af sig selv. Find sliddele / reservedele på vores hjemmeside.

## Kørende service på mange hvidevarer

### **Kontakt Dansk Total Service ved relevante produkter**

Vi har kørende service på mange produkter. Det gælder alle hvidevarer med vandtilslutning, undtaget bordopvaskemaskiner, og de fleste andre hvidevarer over 1.500 kr. i salgspris.

Kunden kan kontakte Dansk Total Service på tlf. 70130222. De kører ud og vurderer/reparerer på adressen.

Kunden skal huske at have sin faktura til rådighed.

OBS: Ved selvforskyldt skade, fejlopsætning, forkert installation og lignende vil undersøgelsesgebyr tilfalde brugeren.

## Inden du udfylder kontaktformularen

Hvis problemet fortsætter efter punkterne ovenfor, så gør sagen klar med ordrenummer, varenummer, modelnavn, serienummer, købsdato, fejlkode og billeder/video af problemet. Det reducerer risikoen for ekstra svartid.

## Hvornår skal kundeservice kontaktes?

- Kontakt kundeservice hvis produktet fortsat ikke virker efter grundig kontrol af installation og brugsanvisning.
- Kontakt kundeservice hvis der er synlig transportskade, manglende dele eller en fejl, der kan dokumenteres med billeder/video.
- Kontakt kundeservice hvis du er i tvivl om reklamation, garanti eller næste skridt efter fejlsøgning.

### Tip

Jo flere oplysninger du sender med første gang, desto hurtigere kan kundeservice behandle sagen. Vedhæft gerne billeder/video, ordrenummer, varenummer og en kort beskrivelse af fejlen.