

NOTA INFORMATIVA: NUEVAS OPCIONES DE SERVICIO PARA NUESTROS USUARIOS MED-EL

PORQUE NOS IMPORTA. SU ELECCIÓN. SU SERVICIO

Estimados amigos,

Desde MED-EL siempre escuchamos a nuestros usuarios y sus familias y, por ello, es un placer informarles de la ampliación de nuestros servicios (para OPUS 2, SONNET, SONNET 2 y RONDO una vez la garantía inicial no aplique)

Cuando un usuario o familiar/tutor solicite algún tipo de reparación, podrá elegir entre 2 servicios dependiendo de la decisión que tome con su dispositivo.

Decide repararlo. Le ofrecemos las 2 siguientes opciones de servicio:

- ***Básico repara***
 - Relativo solo a la unidad de control.
 - Envío de unidad de control para reparar en Central (Posibilidad de unidad de control de préstamo mientras dura la reparación, unas 12 semanas)
 - Mantiene su nº de serie y dispositivo original
- ***Premium repara***
 - Relativo al sistema completo.
 - Envío de unidad de control para reparar en Central. Envío al domicilio del usuario de la unidad de control de préstamo y bobina reacondicionada* junto con los componentes necesarios para el funcionamiento**.
 - Mantiene su nº de serie y dispositivo original.

Decide sustituirlo. Le ofrecemos las 2 siguientes opciones de servicio:

- ***Básico reacondiciona***
 - Relativo a la unidad de control.
 - Envío al domicilio de unidad de control reacondicionada*.
 - No interesado en mantener nº de serie ni dispositivo original. Rapidez en el proceso.
- ***Premium reacondiciona***
 - Relativo al sistema completo.
 - Envío de unidad de control y bobina reacondicionadas* junto con los componentes necesarios para el funcionamiento **.
 - No interesado en mantener nº de serie ni dispositivo original. Rapidez en el proceso.

* DISPOSITIVOS REACONDICIONADOS EN NUESTRA CENTRAL EN ÁUSTRIA MANTENIENDO TODOS LOS ESTÁNDARES Y CERTIFICADOS DE CALIDAD MED-EL.

** CONSULTE CON NUESTRO EQUIPO LA LISTA DE COMPONENTES A ENTREGAR PARA EL CAMBIO POR OTROS COMPONENTES

Les recordamos que para realizar cualquier solicitud de servicio los usuarios pueden seguir contactándonos en el teléfono 91 804 15 27 de lunes a viernes de 9.00h. a 18.00h, formulario <https://www.medel.com/es-es/contact-med-el> o en el correo electrónico office@es.medel.com.

La revisión de equipos se mantendrá como siempre bajo cita previa. Y la compra de accesorios o repuestos en la oficina se realizar bajo cita previa y aforos limitados para mantener la seguridad frente al COVID. Les recordamos que MED-EL pone a disposición de los usuarios su tienda online es.shop.medel.com

Si les surge cualquier pregunta no duden en contactarnos.

Muchas gracias como siempre por su atención.

Un saludo muy cordial,

EL EQUIPO DE MED-EL ESPAÑA

EL USUARIO DECIDE REPARAR

- SERVICIO BÁSICO REPARA
- O
- SERVICIO PREMIUM REPARA

ELECCIÓN DE SERVICIO REPARA	BÁSICO	PREMIUM
Descripción	Envío de su unidad de control a Central. Mantiene trazabilidad (nº de serie)	Envío de su unidad de control a Central. Mantiene trazabilidad (nº de serie)
Disponibilidad	Unidad de control en 12 semanas máx.	Unidad de control en 12 semanas máx. Envío de bobina reacondicionada (junto con el resto de los componentes)
Unidad de control de préstamo	Resolución hasta 72h	En 24/48h*
Garantía	6 meses	12 meses

EL USUARIO DECIDE SUSTITUIR

- SERVICIO BÁSICO REACONDICIONA
- O
- SERVICIO PREMIUM REACONDICIONA

ELECCIÓN DE SERVICIO REACONDICIONA	BÁSICO	PREMIUM
Descripción	Unidad de control reacondicionada. Mantiene todas las garantías exigibles y certificado por MED-EL	Unidad de control y bobina reacondicionadas (junto con el resto de los componentes) Mantiene todas las garantías exigibles y certificado por MED-EL
Disponibilidad	24/48h en el domicilio*	24/48h en el domicilio*
Unidad de control de préstamo	No aplica	No aplica
Garantía	12 meses	12 meses

*EN EL 95% DE LOS CASOS