



Veel gestelde vragen Electrolux

Pagina 2: Garantie

Pagina 4: Algemeen

Pagina 6: Onderhoud

Pagina 7: Service

Pagina 9: Wasmachines

Pagina 10: Wasdrogers

Pagina 11: Kookplaten

Pagina 12: Koelen en vriezen

Pagina 13: Stofzuigers

Pagina 14: Afzuigkappen

Pagina 15: Ovens

Pagina 16: Onderdelen en accessoires

GARANTIE

1. Ik heb garantie bijgekocht, maar nu is mijn apparaat omgeruild. Is de garantie overdraagbaar?

Antwoord: Ja, dit is mogelijk. Het certificaat kan worden omgezet naar het nieuwe apparaat. Indien u de nieuwe gegevens (model, pnc nummer en serienummer), samen met het garantie certificaatnummer mailt naar: consumenten.belangen@electrolux.nl, dan zal het garantiecertificaat aangepast worden en een nieuw pasje zal u worden toegezonden.

2. Ik heb een Electrolux garantiecertificaat, maar de gegevens kloppen niet (b.v. verhuisd, of naam is veranderd). Kan ik een nieuw pasje opgestuurd krijgen?

Antwoord: Als u de wijzigingen stuurt naar consumenten.belangen@electrolux.nl, dan worden de gegevens aangepast en wordt u een nieuw pasje toegestuurd.

3. Mijn apparaat is een jaar oud, kan ik alsnog Electrolux garantie bijkopen?

Antwoord: Wanneer het apparaat nog binnen de fabrieksgarantie van 24 maanden valt, kunt u nog verlengde Electrolux garantie bijkopen. Voor verkooppunten van de Electrolux verlengde garantie verwijzen wij u naar [deze pagina](#).

4. Waar kan ik Electrolux verlengde garantie bijkopen?

Antwoord: Op de [extra garantie pagina](#) vindt u een lijst van verkooppunten die de verlengde garantie van Electrolux verkopen.

5. Heb ik bij een aankoop via internet ook garantie?

Antwoord: Bij een aankoop via internet heeft u ook 24 maanden garantie op uw apparaat.

6. Betaal ik voorrijkosten in de garantieperiode?

Antwoord: Mits er geen sprake is van een gebruikersfout, betaalt u geen voorrijkosten in de garantieperiode.

7. Heb ik garantie op een apparaat dat in het buitenland gekocht is?

Antwoord: De garantievoorwaarden gelden in het land waar het apparaat staat.

8. Hoe lang heb ik garantie op mijn apparaat?

Antwoord: Mits er geen sprake is van een gebruikersfout, geldt er een garantieperiode van 24 maanden na aanschafdatum.

9. Kan ik extra garantie bijkopen?

Antwoord: U kunt extra garantie bijkopen. Deze garantie staat los van de 24 maanden fabrieksgarantie die u bij Electrolux heeft. Diverse handelaren bieden deze service. Op www.mijnapparaten.nl kunt u zich onder bepaalde voorwaarden registreren voor extra garantie.



10. Hoe lang heb ik garantie op een reparatie?

Antwoord: Op elke door onze servicedienst uitgevoerde reparatie zal bij normaal huishoudelijk gebruik een volledige garantie van minimaal 3 maanden worden gegeven. Deze garantie omvat het kosteloos uitvoeren van een hernieuwde reparatie. Op de uitgewisselde en betaalde onderdelen geldt een garantietermijn van 12 maanden. Bij een beroep op garantie op de reparatie dient de consument op verzoek de gespecificeerde rekening van de voorgaande reparatie aan de technicus te overleggen.

ALGEMEEN

1. Kan ik direct bij Electrolux apparaten kopen?

Antwoord: Nee, het is niet mogelijk voor particulieren om apparaten bij Electrolux te kopen. Klik op Verkoopadressen om een verkooppunt te zoeken.

2. Waar vind ik een verkooppunt?

Antwoord: Ga naar Verkoopadressen om een verkooppunt bij u in de buurt te zoeken.

3. Hoe kan ik een brochure aanvragen?

Antwoord: Ga op deze site naar Service, Brochure waar u brochures kunt downloaden. Ook kunt u bellen met Electrolux (0172-468 300) zodat wij u een brochure opsturen.

4. Kan ik een showroom bezoeken in Alphen aan den Rijn?

De showroom in Alphen aan den Rijn is te bezoeken. De showroom van Electrolux heet Home Center of the Brands en is open van maandag tot en met vrijdag van 10.00 uur tot en met 17.00 uur en op zaterdag van 10.00 tot 16.00 uur.

5. Waar kan ik mijn product registreren?

Antwoord: Vanzelfsprekend kunt u ook tijdens het gebruik van uw product op Electrolux rekenen. Daarom nodigen wij u van harte uit u te registreren op onze internetsite www.mijnapparaten.nl. Wij kunnen u dan nog beter van dienst zijn met informatie over producten, gebruiksaanwijzingen, tips, innovaties, oplossingen voor storingen etc.

6. Wat is het verschil tussen waterstop en waterstop+?

Antwoord: Met waterstop is alleen de kraan en slang beveiligd, Waterstop+ betekent beveiliging tegen overloop --> weglopen van water uit - van het apparaat. In geval van nood zorgt een pomp er voor, dat het water wordt weggepompt, zelfs als het apparaat is uitgeschakeld.

7. Ik wil graag een gebruiksaanwijzing van mijn apparaat.

Antwoord: Al onze gebruiksaanwijzingen zijn te downloaden van de websites www.electrolux-ui.com of <http://www.mijnapparaten.nl/>.

8. Kan ik mijn apparaat meenemen naar het buitenland?

Antwoord: Uit onze ervaring raden wij het u af om apparaten in het buitenland te gebruiken, aangezien de netspanning en frequentie kunnen afwijken. Wij adviseren u om apparaten aan te schaffen van de lokale markt.

9. Wat is de garantietermijn van mijn stofzuiger?

Antwoord: U heeft 24 maanden fabrieksgarantie bij normaal gebruik zie hiervoor ook www.electrolux.nl -> service -> garantievoorwaarden

10. De zuigbuis van mijn stofzuiger valt uit de slang, past niet goed in elkaar.



Antwoord: Mogelijk is de zuigbuis licht vervormd, waardoor beide delen niet goed passen. Wij adviseren u de stofzuiger mee te nemen naar uw leverancier, mogelijk kunnen zij zien wat er aan de hand is. Zo niet, dan hebben zij altijd de mogelijkheid om

de stofzuiger ter beoordeling naar onze werkplaats op te sturen. Het is namelijk vrijwel onmogelijk om op afstand een diagnose te stellen zonder het probleem eerst gezien te hebben.

11. Hoe kan ik nagaan hoe oud mijn apparaat is?

Antwoord: Dit kunt u doen met behulp van het serienummer op het typeplaatje. Het eerste cijfer geeft het jaartal aan en het tweede en derde cijfer geven de productieweek aan. Bijvoorbeeld 13500016 : week 35 in 2001.

12. Op zoek naar accessoires of onderdelen voor uw huishoudelijk apparaat?

Antwoord: Electrolux Distriparts verkoopt onderdelen en accessoires voor uw huishoudelijke apparaten. Er is een ruim assortiment aan kookgerei, schoonmaakmiddelen speciaal afgestemd op uw apparaat en handige accessoires voor uw koelkast of wasautomaat. Klik op deze link voor alle informatie:

<http://www.mijnapparaten.nl>



ONDERHOUD

1. Ik heb vlekken op mijn keramische kookplaat, hoe verwijder ik deze?

Antwoord: Electrolux Distriparts verkoopt reinigingsmiddelen speciaal ontwikkeld voor uw keramische kookplaat. Klik op deze link voor alle informatie:

<http://www.mijnapparaten.nl>

2. Hoe kan ik het beste mijn oven reinigen?

Antwoord: Sommige ovens beschikken reeds standaard over een reinigingsfunctie, indien dit niet van toepassing is, kunt u bij Electrolux Distriparts reinigingsmiddelen kopen die speciaal ontwikkeld zijn voor uw oven. Klik op deze link voor alle informatie:

<http://www.mijnapparaten.nl>

SERVICE

1. Hoe lang heb ik garantie op een reparatie?

Antwoord: Op elke door onze servicedienst uitgevoerde reparatie zal bij normaal huishoudelijk gebruik een volledige garantie van minimaal 3 maanden worden gegeven. Deze garantie omvat het kosteloos uitvoeren van een hernieuwde reparatie. Op de uitgewisselde en betaalde onderdelen geldt een garantietermijn van 12 maanden. Bij een beroep op garantie op de reparatie dient de consument op verzoek de gespecificeerde rekening van de voorgaande reparatie aan de technicus te overleggen.

2. Wat houdt de post klein materiaal op de factuur in?

Antwoord: Hiermee wordt niet materiaal voor het huishoudelijk apparaat bedoeld maar materiaal wat de technicus gebruikt bij zijn werk bijv. papier, pen, laptop enz.

3. Waar vind ik het pnc (productnummer)?

Antwoord: Het PNC is een 9-cijferig nummer en staat op het typeplaatje. [Klik hier](#) voor een voorbeeld van het typeplaatje.

4. Kan ik mijn apparaat ook opsturen ter reparatie?

Antwoord: Alleen stofzuigers en klein huishoudelijke apparaten kunnen worden opgestuurd naar onze werkplaats. U hoeft vooraf geen contact op te nemen met ons. Indien u het pakket opstuurt vergeet niet om de volgende gegevens bij te voegen: Kopie aankoopbon, klachtomschrijving, naw gegevens en telefoonnummer. Het adres waar u uw apparaat naar toe kunt sturen is:

Electrolux Serviceafdeling
Werkplaats
Vennootsweg 1
2404 CG Alphen aan den Rijn

5. Waar kan ik een service afspraak laten inplannen?

Antwoord: U kunt een bezoek van één van onze hoog opgeleide technici aanvragen via onze website www.mijnapparaten.nl of u kunt contact opnemen met het Service Contact Center (0172) 468 300.

6. Wat gebeurt er als de technicus schade veroorzaakt tijdens de reparatie?

Antwoord: Bij een geval van schade verzoeken wij u dit schriftelijk te melden bij de afdeling Consumentenbelangen via deze website.



7. Hoe laat komt de technicus?

Antwoord: U kunt de dag van te voren op www.mijnapparaten.nl onder Bezoektijden terugvinden in welk tijdsblok de technicus komt.

8. Binnen hoeveel dagen kan ik een technicus verwachten?

Antwoord: Wij streven naar binnen 72 uur na de service-aanvraag.

9. Ik heb een foutcode op mijn wasmachine. Wat betekent dat?

Electrolux heeft een speciale website waar uw service kunt vinden. [Klik op deze link](#) en doorloop de vragenboom.

WASMACHINES

1. Kan ik mijn wasmachine op een warmwater aansluiting aansluiten?

Antwoord: Technisch gezien is het mogelijk om water van maximaal 65 graden toe te voeren via het inlaatventiel. Wastechnisch is adviseren wij het liever niet omdat de wasprogramma's niet constant warm water gebruiken

Het toevoegen van heet water kan een slecht wasresultaat opleveren, bijvoorbeeld eiwit inwerking van vlekken waardoor een vlek nooit meer is te verwijderen.

Zowel de voorladers als de bovenladers zijn gemaakt om aangesloten te worden op een koudwater aansluiting.

De wasprogramma's zijn dan ook zo afgesteld om hiermee een perfect wasresultaat te behalen bij een zo laag mogelijk energieverbruik.

Samengevat is het niet verstandig om een warmwateraansluiting op een voor- of bovenlader te gebruiken.

2. Ik kan mijn wasmachine niet op de website vinden.

Antwoord: Wij hebben alleen onze lijnmodellen op de website staan. Speciale modellen staan er niet op. Wij adviseren u contact op te nemen met uw handelaar.

3. Hoe kan ik nagaan hoe oud mijn apparaat is?

Antwoord: Dit kunt u doen met behulp van het serienummer op het typeplaatje. Het eerste cijfer geeft het jaartal aan en het tweede en derde cijfer geven de productieweek aan. Bijvoorbeeld 13500016 : week 35 in 2001.

4. Ik heb een foutcode op mijn wasmachine. Wat betekent dat?

Electrolux heeft een speciale website waar uw service kunt vinden. [Klik op deze link](#) en doorloop de vragenboom.

WASDROGERS

1. Welk tussenstuk heb ik nodig om mijn droger op mijn wasautomaat te zetten?

Antwoord: De WTSKUNST is geschikt voor de meeste luchtafvoer- en condensdrogers, de WTSMETALL is alleen geschikt voor onze condensdrogers, tevens is dit tussenstuk voorzien van een uitschuifbaar werkblad.

2. Ik kan mijn wasdroger niet op de website vinden.

Antwoord: Wij hebben alleen onze lijnmodellen op de website staan. Speciale modellen staan er niet op. Wij adviseren u contact op te nemen met uw handelaar.

3. Welk tussenstuk is geschikt voor mijn wasdroger?

Antwoord: De WTSKUNST is geschikt voor onze volledige huidige range condens- en luchtafvoerdogers, met uitzondering van de EDC3250. Dit is een tussenstuk zonder uittrekbaar werkblad. De WTSMETALL, het tussenstuk met uittrekbaar werkblad, is alleen geschikt voor de huidige range condensdrogers, met uitzondering van de EDC3250. Bij oudere modellen wasdrogers met groene voetjes kunnen bij onze afdeling Distriparts nieuwe voetjes worden besteld, zodat ook deze op genoemde tussenstukken passen.

4. Hoe kan ik nagaan hoe oud mijn apparaat is?

Antwoord: Dit kunt u doen met behulp van het serienummer op het typeplaatje. Het eerste cijfer geeft het jaartal aan en het tweede en derde cijfer geven de productieweek aan. Bijvoorbeeld 13500016 : week 35 in 2001.

KOOKPLATEN

1. Welke stroomvoorziening heb ik nodig voor mijn elektrische-, keramische of inductiekookplaat?

Antwoord: De aansluiting van een kookplaat moet uitgevoerd worden op 2x230V (twee fases en twee nullen). Deze aansluiting moet worden uitgevoerd als Perilex wandcontactdoos en stekker en is afhankelijk van uw huisinstallatie. Een en ander moet worden gecontroleerd en geïnstalleerd door een Uneto erkend elektrotechnisch installateur.

2. Kan ik ook een gaskookplaat in het buitenland kopen gebruiken in Nederland?

Antwoord: Het is niet mogelijk om een buitenlandse gaskookplaat in Nederland aan te sluiten, daar de gaskookplaten gespecificeerd zijn voor een Nederlandse gasdruk (25mBar).

3. Waar zit de aansluiting voor de gaslang bij de gaskookplaten ?

Antwoord: Bij alle gaskookplaten zit de aansluiting voor de gaslang aan de rechter achterzijde van de kookplaat.

4. Hoe maak ik mijn kookplaat van gehard glas schoon?

Antwoord: Bij onze afdeling Distriparts kan een speciale schraper voor keramische kookplaten worden besteld. Deze verwijdert lastige vlekken en aangebrande voedselvlekken. Tevens kunt u onze reinigingsmiddel voor keramische kookplaten bestellen. Dit reinigingsmiddel verwijdert vet-, kalk- en watervlekken, beschermt uw kookplaat en maakt onderhoud eenvoudiger. [Klik hier om naar de website te gaan.](#)

5. Hoe kan ik nagaan hoe oud mijn apparaat is?

Antwoord: Dit kunt u doen met behulp van het serienummer op het typeplaatje. Het eerste cijfer geeft het jaartal aan en het tweede en derde cijfer geven de productieweek aan. Bijvoorbeeld 13500016 : week 35 in 2001.

KOELEN EN VRIEZEN

1. In welke ruimte kan ik mijn koelkast plaatsen?

Antwoord: Een koel/vrieskast dient in een huishoudelijke omgeving te staan. Dit betekent dat de omgevingstemperaturen ook zodanig zijn dat het er niet kan vriezen. Op het typeplaatje van uw apparaat staat vermeld welke klimaatklasse de koel/vrieskast heeft. Hieronder een overzicht van de verschillende klimaatklassen;

(S)SN = geschikt voor omgevingstemperaturen van +5°C tot +32°C

SN = geschikt voor omgevingstemperaturen van +10°C tot +32°C

N = geschikt voor omgevingstemperaturen van +16°C tot +32°C

ST = geschikt voor omgevingstemperaturen van +18°C tot +38°C

T = geschikt voor omgevingstemperaturen van +18°C tot +43°C Deze klimaatklasse staat vermeld bij de specificaties van het apparaat.

2. Wat is Frost Free?

Antwoord: Met No Frost blijven de voorraad levensmiddelen in de vriesruimte vrij van rijp en ijs. De luchtvochtigheid wordt voortdurend aan de bewaarruimte onttrokken - in de vriesruimte kunnen dus praktisch geen rijp of ijs ontstaan. Het volautomatische dooiproces wordt bovendien alleen op gang gebracht als het echt nodig is. Als de diepvriezer weinig of nooit wordt geopend, geschiedt het ontdooien met veel grotere tussenpozen. Dat bespaart niet alleen tijd, maar ook stroom en geld.

3. Ik heb een vervelende geur in mijn koel/vrieskast. Wat kan ik daar aan doen?

Antwoord: Electrolux Distriparts verkoopt speciale geurabsorberende middelen ontwikkeld voor uw koel/vrieskast. Klik op deze link voor alle informatie:

<http://www.mijnapparaten.nl/Service/Onderdelen/tabid/61/Default.aspx>

4. Hoe kan ik nagaan hoe oud mijn apparaat is?

Antwoord: Dit kunt u doen met behulp van het serienummer op het typeplaatje. Het eerste cijfer geeft het jaartal aan en het tweede en derde cijfer geven de productieweek aan. Bijvoorbeeld 13500016 : week 35 in 2001.

STOFZUIGERS

1. Bij het opladen op het oplaadstation gaat een blauw lampje branden. Gaat dit lampje uit als de stofzuiger opgeladen is?

Antwoord: Het is juist dat het blauwe lichtje altijd blijft branden, ook wanneer de batterijen volledig opgeladen zijn. Het toestel mag dan ook in zijn lader blijven zitten wanneer deze helemaal opgeladen is. Het is dan ook niet nodig de stekker uit het stopcontact te halen, want blauwe lampje verbruikt zeer weinig stroom.



AFZUIGKAP

1. Hoe kan ik de filters van mijn afzuigkap het beste reinigen?

Antwoord: Filters kunnen in de afwasautomaat worden gereinigd, maar houdt er wel rekening mee dat de filters dan wit kunnen verkleuren. Ook kunt u de filters met de hand reinigen door de filters in een bad met soda te leggen. Hierna de filters goed afspoelen en op laten drogen alvorens ze terug te plaatsen in de afzuigkap.



OVENS

1. Hoe kan ik het beste mijn oven reinigen?

Antwoord: Sommige ovens beschikken reeds standaard over een reinigingsfunctie, indien dit niet van toepassing is, kunt u bij Electrolux Distriparts reinigingsmiddelen kopen die speciaal ontwikkeld zijn voor uw oven. Klik op deze link voor alle informatie:

<http://www.mijnapparaten.nl>

ONDERDELEN EN ACCESSOIRES

1. Ik zoek stoomovenshalen. Verkopen jullie die?

Antwoord: Ja die verkopen wij. Deze kunt u vinden in de webshop van AEG en Electrolux.

[Webshop stoomovenshalen AEG](#)

[Webshop stoomovenshalen Electrolux](#)

2. Ik heb een onderdeel/accessoire besteld via de website. Kan ik het product via de post volgen?

Antwoord: Nee dat is helaas niet mogelijk. We versturen de pakketten via G.L.S.

3. Ik heb net een bestelling geplaatst voor een onderdeel/accessoire, maar ik heb geen bevestiging gehad. Wat nu?

Antwoord: Dan is de bestelling niet doorgekomen bij Electrolux Distriparts, de bestelling is dan ook niet geplaatst en u kunt dan het beste het artikelen of artikelen opnieuw bestellen.

4. Ik zoek een bepaald soort onderdeel voor mijn huishoudelijke apparaat. Verkopen jullie die? (hier komt dan een link naar onderdelen per productcategorie).

Antwoord: wij verkopen zeer veel onderdelen. Bekijk de onderdelen is de betreffende webshop

[Onderdelen webshop AEG](#)

[Onderdelen webshop Electrolux](#)

[Onderdelen webshop Zanussi](#)

5. Ik heb een onderdeel/accessoire gekocht, maar ben er niet tevreden over. Kan ik deze ruilen?

Antwoord: Ja, u kunt deze binnen 2 weken na ontvangst terug sturen. Het onderdeel/accessoire dient in nieuwstaat te zijn en de huidige verpakking dient u mee terug te sturen. Het bedrag zal dan aan u worden gecrediteerd, zonder de verzendkosten. De kosten voor het retour sturen van het pakket dient u zelf te betalen. Het adres waar u het naartoe terug kunt sturen is:

6. Ik heb al eerder een onderdeel/accessoire besteld, maar ik ben mijn wachtwoord kwijt van de site. Wat nu?

Antwoord: u kunt uw wachtwoord opvragen via de webshop met uw geregistreerd e-mailadres. Het wachtwoord wordt dan naar u toe verzonden.

7. Ik zoek een bepaald soort stofzuigerzak. Verkopen jullie stofzuigerzakken?

Antwoord: Ja, via opgave van het productnummer in het bewuste zoekveld van de stofzuiger kunt u de de onderdelen en accessoires vinden.



8. Verkopen jullie ook onderdelen/accessoires van stofzuigers?

Ja, via opgave van het productnummer in het bewuste zoekveld van de stofzuiger kunt u de de onderdelen en accessoires vinden.