

Términos y Condiciones de la Garantía

WHIRLPOOL ELECTRODOMESTICOS, S.A.

Avinguda dels Vents, 9-13, esc. A 2o

Edifici Blurbis - 08917 - Badalona (Barcelona)

Condiciones de garantía Whirlpool Electrodomésticos

WHIRLPOOL ELECTRODOMÉSTICOS, S.A. garantiza sus electrodomésticos al Consumidor final que los ha adquirido, contra todo defecto funcional de fabricación que se produzca, siempre que la venta realizada se encuentre debidamente documentada mediante factura o ticket de compra, recibo, justificante, documento legal equivalente y acreditativo de la operación, y el producto se halle en el ámbito territorial de España, en las condiciones que se exponen a continuación.

Contenido y duración

La garantía que Whirlpool Electrodomésticos otorga a sus clientes, como fabricante, complementa y no afecta a los derechos de que dispone el consumidor de acuerdo con lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

En cumplimiento de dicha normativa sobre garantía, Whirlpool Electrodomésticos garantiza cualquier defecto en sus productos durante un período de 24 meses a contar desde la fecha de venta del producto probada en documento legal acreditativo de la operación junto con albarán si éste tuviera una fecha posterior, sin cargo para el usuario, siempre que el mismo sea debido a un defecto de fabricación o incorporación de material o componente defectuoso.

Para poder ejercitar todos estos derechos, según la normativa vigente, Real decreto legislativo 1/2007, el usuario debe informar al vendedor sobre el defecto y sobre la falta de conformidad en el momento en que se detecte el problema, como máximo en un plazo de dos meses. El usuario debe ser diligente y no esperar que el defecto se pueda agravar con el tiempo; cuanto antes conozca el defecto la persona vendedora, antes podrá resolverlo.

Informar que cuando la movilidad o tamaño del producto lo permita, el transporte del electrodoméstico hasta el Servicio Técnico Oficial será a cuenta del consumidor. Quedando además incluidos dentro de estas condiciones los pequeños aparatos domésticos (PAE) y deshumidificadores. Encargándose el garante de dicho transporte en el resto de los supuestos, siempre con arreglo a las condiciones y términos aquí descritos.

Debemos informarle además que, de acuerdo a la normativa vigente:

- si encuentra falta de conformidad en el producto, el consumidor puede optar entre la reparación o la sustitución, y la persona vendedora tiene que respetar su voluntad a menos que la opción que elija sea imposible de cumplir o desproporcionada. Eso significa que puede ser que la opción que se haya escogido imponga a la persona vendedora unos gastos que, en comparación con otra opción, no sean razonables. En tal caso, se valorará el precio que tendría el producto si fuera conforme, si no tuviera defectos, la importancia del defecto y los inconvenientes que podría sufrir la persona consumidora y usaría si optara por otra solución.
- mientras dura la reparación, se suspende el cómputo de los plazos de garantía, desde que se ponga el producto a disposición del vendedor hasta el momento en que se le devuelve reparado.
- en el caso de la sustitución, no se inicia un nuevo plazo de garantía de 2 años para el nuevo producto, sino que desde el ejercicio de la opción hasta la entrega del nuevo producto queda suspendido el plazo de garantía del producto sustituido y en el momento en que se pone a disposición de la persona consumidora el producto nuevo, se vuelve a activar el cómputo del plazo pendiente de la garantía de origen del producto sustituido.

- si el producto que se ha reparado y entregado continúa no siendo conforme al contrato (la falta de conformidad no se ha resuelto), el consumidor puede escoger entre la sustitución del bien o la rebaja del precio o la resolución del contrato. Y lo mismo sucede si el bien se ha sustituido pero todavía no es conforme. Entonces el usuario puede optar por la reparación o la rebaja del precio o la resolución del contrato.

Exclusiones de la garantía

En el supuesto de eventual llamada realizada al Servicio Técnico Oficial del garante, la presente Garantía NO incluye los motivos de intervención que a continuación se detallan, debiendo ser asumida por el consumidor la totalidad del coste en caso de:

- Visitas sin defecto del producto. Visitas solicitadas para dictámenes, opiniones técnicas o similares. El Servicio Técnico Oficial del garante no realiza visitas de mantenimiento periódico del producto amparándose en la presente Garantía Comercial
- Instalaciones, nivelaciones, explicaciones de funcionamiento, retirada de los soportes de seguridad de transporte, desembalaje del producto y su puesta en marcha, incluyendo la reversibilidad o cambio de sentido de apertura de las puertas y las posibles visitas derivadas como consecuencia de la misma si ésta no ha sido realizada por el Servicio Técnico Oficial del garante. Estos servicios pueden ser realizados por el Servicio Técnico Oficial del garante a las Tarifas oficialmente establecidas.
- Ajustes, regulaciones y limpiezas a ser realizadas por el consumidor, tales como: dosificadores de sal, de abrillantador, de detergente, termostatos, filtros y de componentes afectados por suciedad o por cal depositada en los mismos, además de cualquier operación de mantenimiento periódico (sustitución de consumibles, limpiezas de filtro, de condensadoras, etc.).
- Piezas habituales de mantenimiento periódico a realizar por el consumidor, tales como: sustitución de filtros (de agua, campanas, etc.), bombillas, fusibles y en general consumibles. Asimismo se excluyen cristales, vidrios, y lámparas, así como aquellos desgastes o deterioros estéticos debidos al uso, al empleo de productos abrasivos o a causas ambientales (manetas, tiradores, botoneras, cubetas, bandejas, etc.).
- Cualquier intervención ajena al funcionamiento del electrodoméstico debida a una instalación incorrecta realizada por el consumidor, como tubos mal colocados, doblados, etc., intervenciones debidas a objetos extraños que han provocado obturaciones en tubos, bloqueo de bombas, etc., o mal funcionamiento por falta de limpieza de filtros.
- Negligencia, uso abusivo y/o mantenimiento inadecuado del consumidor. Eso es, averías provocadas por NO respetar las instrucciones de uso y/o por un mantenimiento insuficiente o incorrecto.
- Reparaciones por sobrecarga eléctrica, falta de voltaje, falta de corriente, presión de agua o gas no adecuadas, grifos cerrados, pérdidas por malas conexiones, etc., o por mal uso, comprobaciones anormales o experimentos, ubicación o instalación en entorno no adecuado así como daños causados a consecuencia de otras acciones indirectas.
- Los daños que resulten en rayas, golpes, arañazos y abolladuras, que no hayan sido comunicados por parte del usuario pasados 7 días de la entrega del bien.

- La garantía legal no cubre daños o defectos tales como arañazos, abolladuras, corrosión u óxido producidos por una reacción química debida al uso de sustancias abrasivas, o debido a que el producto está instalado en espacios con condiciones ambientales incorrectas.
- Los daños por causa de fuerza mayor (inundaciones, catástrofes, etc.), los derivados de alborotos, así como la incautación, destrucción, confiscación para o por orden de los agentes de aduanas u otras autoridades.
- Las instalaciones de productos de Aire Acondicionado no forman parte de la Garantía. En caso de precisarse la desinstalación del producto para proceder a su reparación, el coste de la misma y la consiguiente reinstalación no se incluyen en la Garantía, salvo que la instalación original haya sido efectuada por el Servicio Oficial de la Marca.
- Cualquier daño no imputable al garante.

Anulación de la garantía

La Garantía del producto quedará invalidada en caso de:

- Producirse daños causados por accesorios no aprobados por el garante, así como los derivados de reparaciones llevadas a cabo por personas ajenas a un Servicio Técnico Oficial del garante.
- Manipulación de los datos de la factura, ticket de compra, albarán de entrega, garantía extendida o documento acreditativo similar, manipulación de la placa de matrícula identificadora del producto, o ausencia de la misma.
- Utilización de cualquier electrodoméstico para usos diferentes a los domésticos, por ejemplo: Restaurantes, Hoteles, Albergues, Bares, Peluquerías, etc. (Excepto para aparatos de Aire Acondicionado).

Recomendaciones al consumidor en caso de avería

En caso de detectar u observar una anomalía en su producto le recomendamos lea la guía para la localización de averías de su libro de instrucciones a fin de reconocer la misma, la cual, podría ser solucionada directamente por usted.

Lea con atención las condiciones de garantía, las exclusiones y las anulaciones de la misma. Recuerde que si la visita no es debida a un defecto de conformidad deberá asumir el coste íntegro de la intervención.

Tenga a mano la factura de compra del electrodoméstico y albarán de entrega si tiene una fecha posterior e identifique el modelo de su electrodoméstico.

Llame a nuestra Red de Asistencia Técnica, Tlf. 902 203 204 / 932382355, proporcionando los datos mencionados en el párrafo anterior con el fin de acordar una visita.

Cuando el técnico le visite, solicite su identificación como Servicio Oficial de la marca.

Exija siempre el justificante documental de la intervención realizada.

Whirlpool Electrodomésticos dispone asimismo de un Centro de Información y Ayuda al Consumidor al cual podrá dirigirse para resolver cualquier duda relacionada con nuestros productos, organización de Servicio, Libros de Instrucciones, asesoramiento sobre la Garantía y atención de reclamaciones sobre la Red de Asistencia. .