



Certificado de Garantía

Número de Servicio:
+34 900 499 123

Sitio web:
<https://www.auxair.com/es>

Sociedad Unipersonal
– DOMICILIO SOCIAL BARCELONA
– C.I.F.:B19977362 – Hoja: B-621393

AUX CLOUD COMMERCE (SPAIN), S.L. OTORGA LAS SIGUIENTES GARANTÍAS

REQUISITOS PARA LA REPARACIÓN BAJO GARANTÍA

La presente garantía tiene carácter complementario y no sustituye ningún otro derecho que pueda corresponder al comprador (cliente) del producto. En particular, esta garantía no afectará en modo alguno a los derechos legales del cliente relativos a la garantía y a otros derechos de consumo establecidos 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 y otras leyes complementarias. Los procedimientos de asistencia y servicios adicionales descritos en esta garantía pueden estar sujetos a cambios, que se publicarán en la página «Garantía del producto» del área de Soporte de <https://www.auxair.com/es>.

Territorialidad: Esta garantía es válida únicamente para servicios bajo garantía prestados en territorio español y se refiere exclusivamente a productos de la marca AUX comercializados por AUX CLOUD COMMERCE (SPAIN), S.L. en territorio español.

Para la aplicación de esta garantía, los consumidores tendrán que demostrar mediante documento fiscal válido (el recibo y/o factura de compra del producto), en la medida en que contengan los datos del usuario, una descripción que permita identificar los bienes adquiridos, la fecha de compra y que está emitido por un distribuidor válido, son los únicos documentos que otorgan derecho a los servicios amparados por esta garantía y deberán presentarse en el momento de solicitar la intervención.

AUX CLOUD COMMERCE (SPAIN), S.L. se reserva el derecho a denegar el cumplimiento de las obligaciones previstas en esta garantía si la información o datos que figuren en los documentos de compra del producto hubieran sido alterados o borrados por el cliente o estuvieran ausentes en el momento de la solicitud de intervención.

PERÍODO DE GARANTÍA

AUX CLOUD COMMERCE (SPAIN), S.L. ofrece a sus clientes, conforme a lo previsto a continuación, una garantía de los productos de AIRE ACONDICIONADO por un periodo de 5 años, de los cuales:

Producto RAC y LCAC con aplicación residencial: 3 años corresponden a la garantía legal (incluida la carga de refrigerante) + 2 años de garantía comercial (excluida la carga de refrigerante), a contar desde la fecha de compra y/o entrega del producto.

Producto LCAC con aplicación comercial: 2 años corresponden a la garantía legal (incluida la carga de refrigerante) + 3 años de garantía comercial (excluida la carga de refrigerante), a contar desde la fecha de compra y/o entrega del producto.

La garantía para los recambios será de 6 meses.

Nota: AUX CLOUD COMMERCE (SPAIN), S.L. asume la garantía de los compresores originales instalados en los aparatos de aire acondicionado que fallen, por un periodo de 10 (diez) años.

En estos casos, AUX CLOUD COMMERCE (SPAIN), S.L. no asumirá los costes de mano de obra, transporte, visita a domicilio ni los derivados de intervenciones que requieran camiones con escaleras, andamios u otros sistemas de elevación. Lo anterior no afecta a los derechos legales del consumidor durante el periodo de garantía legal.

Las piezas sustituidas durante el periodo de garantía serán propiedad de

AUX CLOUD COMMERCE (SPAIN), S.L. y podrán ser requeridas para mejora en procesos de calidad o verificación de defecto.

COBERTURA DE LA GARANTÍA

Si los productos de aire acondicionado de gama doméstica y comercial, cumpliendo los requisitos definidos anteriormente, están amparados por garantía con servicio a domicilio, los clientes que posean un producto que presente un problema técnico o un defecto (excluidos los productos nuevos encontrados dañados al abrir el embalaje), siempre que estén amparados por la garantía convencional, podrán llamar al servicio de atención al teléfono (+34 900499123) o consultar la página de asistencia (<https://www.auxair.com/es>) en la sección «Asistencia» para conocer las condiciones específicas de la garantía y solicitar el servicio.

El Centro de Servicio visitará el domicilio del cliente para realizar la intervención sobre el producto. En los casos en que no sea posible realizar la reparación a domicilio, el Centro de Servicio gestionará la recogida del producto defectuoso y su devolución una vez finalizada la intervención, por medios propios o a través de una empresa de transportes contratada por AUX. El Centro de Servicio Autorizado evaluará la solución a adoptar (es decir, sustitución o reparación del producto), también en función de la gravedad del defecto presentado.

Para la sustitución podrán utilizarse productos o piezas idénticos o con las mismas características.

En los casos en que no sea posible aplicar las soluciones descritas anteriormente, AUX se compromete a reembolsar el precio de compra al cliente. En estos últimos casos, AUX establecerá el valor del reembolso teniendo en cuenta el estado de desgaste del producto. El cálculo del importe a reembolsar se realizará conforme a criterios razonables y objetivos.

Salvo lo previsto en el apartado «QUÉ NO CUBRE LA GARANTÍA», la asistencia al cliente será completamente gratuita si se comprueba que el producto es defectuoso, incluidos los costes de mano de obra del servicio, entrega a domicilio y transporte del producto.

Si el producto no resultara defectuoso, el Centro de Servicio podrá cobrar al cliente los costes de mano de obra del servicio, entrega a domicilio y transporte del producto.

AUX CLOUD COMMERCE (SPAIN) no será responsable de los daños eventuales que puedan producirse directa o indirectamente a personas, animales u otros objetos causados, como consecuencia de no seguir las indicaciones que aparecen en el manual de instrucciones del producto relativos a la instalación, uso y mantenimiento de este.

DAÑOS AL ABRIR LA CAJA EN PRODUCTOS NUEVOS

Los productos nuevos que el cliente detecte dañados durante el transporte al abrir por primera vez el embalaje original de AUX, no deben ser instalados, ni enviados o llevados al Centro de Servicio para su reparación. Para gestionar estos casos, los clientes finales deberán ponerse en contacto con el vendedor, quien, según el caso, proporcionará al cliente la solución más adecuada, de acuerdo con AUX CLOUD COMMERCE (SPAIN), S.L. En caso de ser instalados o manipulados antes de ponerse en contacto con el vendedor o servicio técnico, no se cubren los costes de desinstalación o desmontaje de estos.

QUÉ NO CUBRE LA GARANTÍA

Las revisiones o comprobaciones periódicas de mantenimiento o la compensación por los costes en que se incurra para realizarlas.

Las reparaciones o sustituciones gratuitas o el reembolso del precio de compra de productos que funcionen incorrectamente debido a negligencia y/o uso indebido no conforme a lo indicado en el manual de usuario que acompaña al producto en el momento de la venta, o debido a rayos, fenómenos atmosféricos, sobretensiones y sobre corrientes, suministro eléctrico insuficiente o irregular, o uso incorrecto o contrario a las medidas técnicas y/o de seguridad exigidas en el país en que se utiliza el aparato, así como la compensación por cualquier daño causado por estos productos.

Las reparaciones o sustituciones gratuitas o el reembolso del precio de compra para corregir mal funcionamiento derivados de una instalación del producto no conforme a lo indicado en el manual de instalación que lo acompaña, y/o causados por intervenciones o modificaciones en el producto realizadas por centros de servicio no autorizados, sin la autorización de AUX, así como la compensación por cualquier daño generado por dichos productos.

Los costes de desmontaje y desinstalación de productos nuevos encontrados dañados al abrir el embalaje.

Los costes adicionales derivados de intervenciones que deban realizarse con camiones con escaleras, andamios u otros sistemas de elevación.

La sustitución, reparación o mantenimiento de los filtros de aire.

La compensación por daños accidentales o derivados de la pérdida, pérdida de uso del producto, daños causados por la pérdida de información almacenada por el cliente en cualquier forma. Todo aquello que pueda considerarse deterioro normal debido al uso y, en particular, daños en piezas que, por su desgaste normal y funcionamiento, requieran una sustitución periódica (por ejemplo, correas, filtros, juntas).

Cualquier cliente que sea legalmente reconocido como «empresario», es decir, cuya compra o uso del producto esté relacionada con su actividad comercial, empresarial, profesional o de comercio. En otras palabras, si el cliente adquiere productos AUX con fines comerciales (por ejemplo, para una empresa, tienda, negocio de instalación o propiedad en alquiler), no tendrá derecho a beneficiarse de esta política de garantía comercial para consumidores.

Las exclusiones siguientes aplican exclusivamente a la garantía comercial voluntaria ofrecida por AUX CLOUD COMMERCE (SPAIN) SL y en ningún caso limitan los derechos del consumidor derivados de la normativa de protección al consumidor.

PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Información Básica del Reglamento 679/2016 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril.

Responsable: Aux Cloud Commerce (Spain) SL

Finalidad: prestación del servicio de garantía.

Legitimación: ejecución del contrato.

Destinatarios. Servicio Técnico Oficial (SAT)

Derechos: acceso, rectificación, supresión, oposición, así como otros derechos incluidos en la normativa vigente.

AUX CLOUD COMMERCE (SPAIN), S.L.

