

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE

Protección

1 PREÁMBULO

- 1.1 Estos términos y condiciones generales se aplican a la protección contratada por el cliente (en adelante, el “Cliente”) y prestada por ELECTROLUX ESPAÑA, S.A.U. (en adelante, “Electrolux”) en relación con el Electrodoméstico que indique el Cliente en el formulario de suscripción (la “Protección”).
- 1.2 Nada de lo previsto en las Condiciones Generales tiene por objeto limitar cualquiera de los derechos legales del Cliente o cualquier Garantía Comercial respecto del Electrodoméstico.
- 1.3 La Protección entrará en vigor y surtirá efecto durante un período de tres años a partir de la fecha de vencimiento de la correspondiente Garantía legal y Comercial.

2 DEFINICIONES

Siempre que se utilicen en estas Condiciones Generales, los siguientes términos tendrán el significado que figura a continuación:

- 2.1 **Avería** – imposibilidad de utilizar el Electrodoméstico con normalidad de acuerdo con su uso previsto como consecuencia de un cese repentino e inesperado del correcto funcionamiento de los elementos o componentes del Electrodoméstico por razones mecánicas, eléctricas, electrónicas, neumáticas o hidráulicas internas, y que no traiga causa de acciones humanas o no se derive de un uso del Electrodoméstico de Electrolux no conforme con un manual de usuario;
- 2.2 **Centro de Contacto** – el centro de contacto de Electrolux que se encarga del proceso de tramitación de una reclamación presentada, pudiéndose localizar los datos de contacto del Centro de Contacto en la web de Electrolux: <https://www.electrolux.es/support/>
- 2.3 **Daño Completo** – daño por el que resulte técnicamente imposible o económicamente inviable recuperar el Electrodoméstico;
- 2.4 **Electrodoméstico** – un Electrodoméstico puede ser cualquiera de los siguientes electrodomésticos: hornos, cocinas, microondas, placas de cocina, campanas, congeladores, frigoríficos, lavadoras, secadoras, lavavajillas comercializados bajo cualquiera de las marcas de Electrolux (Electrolux, AEG), siempre que el electrodoméstico (i) se haya autorizado conforme al manual del producto para su uso en [España], y se encuentre en [España] en la fecha en que se produzca una Avería;
- 2.5 **RGPD** - Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos de carácter personal y a la libre circulación de estos datos, y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE;

- 2.6 **Condiciones Generales** - estas Condiciones Generales;
- 2.7 **Garantía Comercial** – garantía comercial voluntaria del Electrodoméstico prestada al Cliente por Electrolux en su condición de fabricante, importador, distribuidor o vendedor del Electrodoméstico;
- 2.8 **Electrodoméstico Nuevo** – un Electrodoméstico disponible en el territorio de [España], con parámetros técnicos idénticos o equiparables al Electrodoméstico al que sustituya en caso de Daño Completo.
- 2.9 **Técnico de Servicio** – un empleado del servicio de Electrolux o un técnico de servicio contratado por Electrolux, domiciliado en [España], que designe Electrolux para la reparación o sustitución del Electrodoméstico.

3 ALCANCE DE LA REPARACIÓN EN VIRTUD DE ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

- 3.1 El número de Averías para las que puede solicitarse una reparación para los Electrodomésticos se limita a 5 al mes.
- 3.2 En el supuesto de que no resulte técnicamente viable una reparación del Electrodoméstico, incluso, entre otras razones, por falta de recambios o en el supuesto de que los costes de reparación del Electrodoméstico, según el criterio razonable de Electrolux (o del Técnico de Servicio), excedan del valor de sustitución del Electrodoméstico afectado, o en el supuesto de que no se considere viable económicamente una reparación del Electrodoméstico, Electrolux se reserva el derecho de cumplir sus obligaciones mediante la entrega de un Electrodoméstico de sustitución equivalente del mismo fabricante que tenga las mismas características fundamentales del Electrodoméstico afectado. Un Electrodoméstico de sustitución puede incluir un Electrodoméstico reacondicionado.
- 3.3 Electrolux no viene obligada a realizar más de dos intentos de reparación respecto de cualquier afectación específica de la funcionalidad o daño del Electrodoméstico. Una vez realizados dos intentos de reparación infructuosos del Electrodoméstico, Electrolux tendrá derecho a entregar un Electrodoméstico de sustitución equivalente y se aplicará el artículo 3.2 en la medida de lo correspondiente. Sin perjuicio de lo anterior, Electrolux se reserva el derecho de reparar el Electrodoméstico más de dos veces antes de sustituir el Electrodoméstico de acuerdo con el artículo 3.2.
- 3.4 La decisión en cuanto a si es reparable el Electrodoméstico corresponde exclusivamente a Electrolux (o al Técnico de Servicio). Las razones para la irreparabilidad pueden incluir, entre otras, (i) la falta de recambios, (ii) si, según el criterio razonable del Técnico de Servicio, el coste de reparación del Electrodoméstico excede del valor de sustitución del Electrodoméstico de Electrolux afectado, o (iii) si, por cualquier otro motivo, parece económicamente inviable la reparación del Electrodoméstico.
- 3.5 Los costes de sustitución de consumibles, como por ejemplo filtros, aceites y fluidos estarán cubiertos únicamente si es necesaria su sustitución (total o parcial) por daños en el elemento del Electrodoméstico de Electrolux.

- 3.6 Electrolux podrá discrecionalmente disponer la reparación o sustitución del Electrodoméstico en las instalaciones del Cliente o, sin cargo adicional para el Cliente, el transporte al lugar y desde el lugar en el que se localice el proveedor del servicio de reparación.
- 3.7 Realizada la sustitución, la titularidad legal del Electrodoméstico pasará a Electrolux en el supuesto y en el momento en que se haya entregado un Electrodoméstico Nuevo al Cliente. La titularidad legal de cualquier pieza del Electrodoméstico que se haya sustituido pasará a Electrolux en el momento en que se sustituyan las piezas correspondientes.

4 CÓMO CONCERTAR UNA REPARACIÓN

- 4.1 En caso de Avería, el Cliente puede concertar una visita de reparación a través de una llamada al Centro de Contacto o, en su caso, en la web siguiente: <https://www.electrolux.es/support/> Se facilitará una confirmación de la visita de reparación en un plazo de 48 horas. Una vez reservada y confirmada una visita de reparación, únicamente puede cancelarse hasta 24 horas antes de la visita de servicio. Si el Cliente cancela más tarde o no mantiene la cita, Electrolux se reserva el derecho de cobrar 69,90 euros al Cliente.
- 4.2 Al proceder a concertar una visita de reparación, el Cliente tiene la obligación de facilitar la información siguiente a efectos de identificación:
- 4.2.1 marca y modelo del Electrodoméstico correspondiente, incluido el código numérico de producto (PNC) y número de serie; y
- 4.2.2 una descripción detallada de la Avería; fechas posibles para la puesta a disposición o entrega del Electrodoméstico al personal del Servicio Técnico para su reparación o, en caso de Daño Completo, para la sustitución del electrodoméstico, durante el horario habitual del Técnico de Servicio.
- 4.2.3 Código de activación y datos de compra del Electrodoméstico (fecha).
- 4.3 El Cliente está obligado a poner el Electrodoméstico a disposición del Técnico de Servicio en el lugar en el que se utilice en España en la fecha y a la hora acordadas. Los Electrodomésticos en una instalación de encastre deben ponerse a disposición para su reparación por el Cliente de forma que puedan iniciarse inmediatamente las reparaciones.

5 EXCLUSIONES

- 5.1 La Protección no cubre:
- 5.1.1 daños derivados del uso de materiales consumibles o piezas del Electrodoméstico que, por su naturaleza, se desgasten antes del final de la vida del Electrodoméstico con un uso normal, tales como, en particular, bombillas, pilas desechables, pilotos a distancia o antenas;
- 5.1.2 daños en el Electrodoméstico derivados de un uso incompatible con el uso previsto o las recomendaciones contenidas en el manual de usuario del Electrodoméstico;

- 5.1.3 daños causados por una instalación inadecuada del Electrodoméstico, incluida una instalación incompatible con el uso previsto o las recomendaciones contenidas en el manual de usuario, salvo en casos en que se haya instalado el Electrodoméstico por el vendedor del Electrodoméstico u otras personas que actúen en su nombre;
- 5.1.4 daños mecánicos en el Electrodoméstico causados por interferencias en su estructura, en particular una interferencia en elementos estructurales del Electrodoméstico, interacciones de sus componentes o del software instalado en el Electrodoméstico, así como modificaciones o ajustes (i) con un alcance superior al previsto en el manual de usuario o (ii) que se realicen de forma o en condiciones que no se correspondan con las recomendaciones previstas en dicho manual. La exclusión no cubre cualquier interferencia por un Técnico de Servicio;
- 5.1.5 daños derivados de reparaciones de un Electrodoméstico realizadas por personas no autorizadas;
- 5.1.6 daños en el Electrodoméstico cuando se manipulen las características de seguridad originales del fabricante;
- 5.1.7 daños en el Electrodoméstico derivados del uso del Electrodoméstico de Electrolux para fines comerciales;
- 5.1.8 daños causados por corrosión, oxidación, calcificación u otra degradación gradual de cualquier clase que se derive del uso normal del Electrodoméstico o que no perjudique las características funcionales del Electrodoméstico, tales como daños en su aspecto, abolladuras, arañazos, decoloración;
- 5.1.9 daños causados intencionadamente o por negligencia grave;
- 5.1.10 daños derivados de la falta de mantenimiento o de inspecciones periódicas cuando las recomiende el fabricante del Electrodoméstico;
- 5.1.11 daños derivados de la influencia en el Electrodoméstico de factores externos térmicos, químicos, líquidos, humedad, presión excesiva, radiación, vibración, explosión o ventilación inadecuada;
- 5.1.12 daños derivados de un transporte inadecuado del Electrodoméstico;
- 5.1.13 daños en la producción o defectos estructurales descubiertos por el fabricante que den lugar a la retirada del producto del mercado;
- 5.1.14 daños consistentes en la pérdida de datos almacenados en el Electrodoméstico o en el software del Electrodoméstico;
- 5.1.15 daños derivados del uso de equipamiento adicional del Electrodoméstico de Electrolux que difiera del recomendado por el fabricante;

- 5.1.16 daños en accesorios adicionales vendidos junto con el Electrodoméstico de Electrolux o adquiridos por separado, en particular, auriculares, módems, antenas, cables, cargadores y baterías adicionales;
- 5.1.17 costes de mantenimiento y montaje del Electrodoméstico;
- 5.1.18 costes de colocación de precintos de protección u otros elementos de seguridad adicionales;
- 5.1.19 daños en el Electrodoméstico causados por catástrofes naturales, incluidas, entre otras, caída de rayos, inundaciones, incendios, variaciones en la tensión y cualquier funcionamiento anómalo de las redes eléctricas, de gas, aire acondicionado, ventilación, telecomunicaciones, protección contra rayos y alarmas;
- 5.1.20 daños y costes de terceros; y
- 5.1.21 fallos en el funcionamiento causados por animales, incluidos roedores e insectos.

6 COMUNICACIÓN

- 6.1 Para consultas relativas a la Protección, el Cliente puede ponerse en contacto con Electrolux en cualquier momento durante el horario habitual a través de la línea de atención 91 1178909 o en cualquier momento por correo electrónico dirigido a clientes@electrolux.com
- 6.2 Electrolux podrá ponerse en contacto con el Cliente a los efectos de la Protección en el horario habitual por teléfono o por escrito, incluso por correo electrónico, dirigiéndose a la dirección correspondiente indicada en el encabezamiento de este contrato.

7 PROTECCIÓN DE DATOS

- 7.1 Electrolux, en su condición de responsable del tratamiento, tratará determinados datos de carácter personal del Cliente (es decir, la información de contacto y la información relativa al Electrodoméstico adquirido por el Cliente) en la medida de lo necesario al objeto de cumplir sus obligaciones derivadas de la Protección, incluso mediante la transferencia de estos datos a otras empresas del grupo Electrolux y a terceros contratados por Electrolux con el fin de efectuar cualquier reparación y/o sustitución del Electrodoméstico. Todo destinatario de los datos de carácter personal del Cliente estará situado en el Espacio Económico Europeo (EEE).
- 7.2 Los datos de carácter personal del Cliente se conservarán durante la vigencia de la Protección y, posteriormente, durante diez años.
- 7.3 El Cliente tiene derecho a solicitar a Electrolux el acceso y la rectificación o supresión de sus datos de carácter personal o la restricción del tratamiento que le afecte, o puede oponerse al tratamiento o ejercer el derecho a la portabilidad de los datos, dentro de los límites de la ley de protección de datos aplicable, conforme a lo expuesto pormenorizadamente en la política de privacidad disponible en <https://www.aeg.com/es/overlays/data-privacy-statement/>. El Cliente también tiene derecho a presentar una reclamación ante la autoridad de control en España.

7.4 Los datos de contacto de Electrolux como responsable del tratamiento pueden extraerse del preámbulo de estas Condiciones Generales. Los datos de contacto del delegado de protección de datos de Electrolux son : privacy@electrolux.com.

8 **TRATAMIENTO FISCAL DE LA AMPLIACIÓN DE GARANTÍA:**

La ampliación de garantía ofrecida por ELECTROLUX tiene por objeto extender la cobertura de reparación o sustitución del producto adquirido durante un período adicional de 3 años, sin incluir cobertura por daños accidentales, robo, pérdida u otros riesgos inciertos. Esta prestación constituye un servicio accesorio al suministro del bien principal, conforme al artículo 11 de la Ley 37/1992 del IVA, y está sujeta al tipo general del impuesto (21%). No se trata de un contrato de seguro ni está sujeta a la normativa de mediación de seguros.

9 **DISPOSICIONES FINALES**

9.1 En caso de decretar cualquier órgano jurisdiccional u otra autoridad competente la nulidad, ilegalidad o ineficacia de cualquier disposición de estas Condiciones Generales (o parte de la misma), se considerará que dicha disposición o parte de la misma, en la medida necesaria, no forma parte de estas Condiciones Generales, y no se verán afectadas la validez y eficacia del resto disposiciones de estas Condiciones Generales.

9.2 El idioma español es el idioma utilizado en las relaciones con el Cliente.

9.3 Las presentes Condiciones Generales se aplican a Protecciones contratadas con posterioridad al 1 de septiembre de 2025.