TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE VENTA DEL SERVICIO REPARACION A PRECIO FIJO

1. GENERAL

1.1. AEG, Electrolux y Zanussi son marcas propiedad de AB Electrolux. El servicio de Reparación a Precio Fijo puede contratarse a través del teléfono 911 178 909, siendo explotada por Electrolux España, S.A.U., una sociedad con número de identificación: A-28125706 ("**Electrolux**"), que forma parte del grupo de empresas AB Electrolux.

1.2. Estos términos y condiciones generales de venta ("**Condiciones**") surten efecto a partir del 4 de marzo de 2026 y rigen para cualquier oferta, pedido de compra, confirmación de pedido, factura o contrato de prestación de servicios contratados telefónicamente a través del Centro de Atención al Cliente de Electrolux ("**Servicios**"). Los Servicios publicados en la Web los vende y comercializa Electrolux a su cliente ("**Cliente**").

1.3. Puede accederse a las condiciones de uso de la Web y a la información sobre el uso y tratamiento que hace Electrolux de sus datos de carácter personal aquí (Uso de la Web):
https://www.aeg.com.es/overlays/terms-and-conditions/
https://www.electrolux.es/overlays/terms-and-conditions/
https://www.zanussi.es/overlays/terms-and-conditions/

y aquí (Política de Privacidad):
https://www.aeg.com.es/overlays/data-privacy-statement/
https://www.electrolux.es/overlays/data-privacy-statement/
https://www.zanussi.es/overlays/data-privacy-statement/

1.4. El Servicio de Reparación a Precio Fijo estará disponible para Gran Electrodoméstico, englobando los siguientes productos: lavadoras, secadoras, lavavajillas, hornos, microondas, encimeras de cocción, campanas, frigoríficos y congeladores. Y para Pequeño Electrodoméstico, englobando los siguientes productos: aspiradoras, batidora de vaso modelo TB7-1-8MTM, cafeteras de encastre, centros de planchado, aires acondicionados, purificadores de aire, freidoras de aire y robots de cocina.

1.5. Al realizar un Pedido (según se define a continuación) y aceptar estas Condiciones, el Cliente confirma que tiene capacidad jurídica para celebrar contratos vinculantes. Si el Cliente es un consumidor, según la definición del Artículo 3 del Real Decreto Legislativo 1/2007 ("**Consumidor**"), el Consumidor confirma que tiene como mínimo dieciocho (18) años al realizar un Pedido.

1.6. Se considerará realizado un Pedido por el Cliente y la aceptación de estas Condiciones, en el momento que reciba un email de confirmación, que supone la aceptación vinculante de las Condiciones por el Cliente, excluyéndose cualquier otra condición que se derive implícitamente de costumbres, prácticas o usos del comercio. Las modificaciones en las Condiciones únicamente obligarán a Electrolux si las acepta expresamente y por escrito un representante autorizado de Electrolux. En caso de discrepancia entre las Condiciones y cuantas condiciones pacten Electrolux y el Cliente expresamente y por escrito, prevalecerá lo previsto en éstas.

1.7. Electrolux se reserva el derecho de modificar las Condiciones en cualquier momento sin previo aviso. Sin embargo, ello no afectará a ningún Pedido existente, y dicha operación se regirá por las Condiciones vigentes en la fecha en que el Cliente realizará el Pedido.

1.8. La legislación vigente puede exigir que determinadas comunicaciones al Consumidor se realicen por escrito. Al aceptar las Condiciones, el Consumidor acepta asimismo que las comunicaciones que se realicen por escrito puedan remitirse por SMS, correo electrónico o publicando avisos en la Web, y que se considerará que dicha comunicación cumple cualquier precepto legal que exija que la comunicación de Electrolux al Consumidor se realice por escrito. Esta condición no afecta a los derechos legales del Consumidor.

2. SERVICIOS DE REPARACIÓN A PRECIO FIJO

2.1. Los Servicios y sus características esenciales se describen en la Web. Electrolux puede modificar sus características o variedad en la Web. Dichas modificaciones no se aplicarán a Pedidos ya formalizados por el Cliente, salvo que se introduzcan por exigencia legal.

2.2. El servicio de Reparación a Precio Fijo sólo está disponible:

2.2.1. En domicilios situados en provincias y capitales de provincia para Gran Electrodoméstico. En Pequeño electrodoméstico para residentes dentro de España peninsular e Islas Baleares.

2.2.2. Para Gran Electrodoméstico y Pequeño Electrodoméstico son las marcas comercializadas por Electrolux en territorio español (AEG, Electrolux, Zanussi, IKEA). Con antigüedad menor de 10 años y fuera del plazo de garantía legal previsto en la legislación vigente.

2.2.3. Quedan excluidos de este servicio los frigoríficos americanos, aparatos industriales, cafeteras encastradas, cafeteras de goteo, tostadores, hervidores, batidoras de mano, batidoras de varillas, planchas verticales, limpiacristales, cafeteras cápsulas, planchas de asar, envasadoras y todas aquellas batidoras que no sean el modelo TB7-1-8MTM. Por lo que no son susceptibles de ser reparados por **Reparación a Precio Fijo.**

3. PEDIDOS Y ACEPTACIÓN DE PEDIDOS

3.1. El Cliente realiza un pedido al completar el proceso de finalización del pedido en línea a través de llamada telefónica con el Centro de Atención al Cliente de Electrolux ("**Pedido**"). Antes de aprobar su Pedido, el Cliente deberá comprobar la información del pedido. El Pedido constituye una oferta vinculante del Cliente para comprar los servicios relacionados en el mismo ("**Servicios Pedidos**").

3.2. Se formaliza un contrato de compraventa vinculante ("**Contrato**") entre el Cliente y Electrolux en cuanto Electrolux recibe una confirmación definitiva del pago íntegro de todas las cantidades a pagar por el Cliente al realizar el Pedido. La aceptación por Electrolux se producirá mediante la confirmación del Pedido por correo electrónico, acompañando un justificante de compra de los Servicios Pedidos.

3.3. Si, al tramitar un Servicio, Electrolux comprueba que no está disponible o no puede realizarse la visita al Cliente por cualquier motivo, Electrolux lo pondrá en conocimiento del Cliente inmediatamente y en un plazo máximo de cinco (5) días después de la fecha en que se realizará el Pedido, en cuyo momento se cancelará el Pedido. Electrolux reembolsará las cantidades ya abonadas, en su caso, por el Cliente a Electrolux en relación con el Pedido.

3.4. Electrolux no vendrá obligada a realizar cualquier Servicio Pedido o cumplir cualquier otra obligación derivada de un Contrato hasta que reciba una confirmación definitiva del pago íntegro de todas las cantidades a pagar por el Cliente a Electrolux en virtud del correspondiente Contrato.

3.5. Será responsabilidad del Cliente garantizar la exactitud de los datos en cuanto a dirección de correo electrónico, dirección de reparación, número de teléfono móvil y cualesquiera otros facilitados a Electrolux. Si el Cliente comprueba la inexactitud de cualquier dato facilitado a Electrolux al proceder a realizar un pedido, deberá ponerlo en conocimiento del Centro de Atención al Cliente de Electrolux inmediatamente y facilitar la información correcta. Si no fuera posible corregir la información ante el riesgo de fraude o por cualquier otro motivo, Electrolux se reserva el derecho de cancelar el Pedido, reembolsando las cantidades ya abonadas, en su caso, por el Cliente a Electrolux en relación con el Pedido.

4. SERVICIO DE REPARACIÓN PARA GRAN ELECTRODOMÉSTICO

4.1. El Servicio Pedido para Gran Electrodoméstico, se realizará en la dirección de reparación, estando el domicilio situado en provincias y capitales de provincia de España Peninsular e Islas Baleares. “España Peninsular e Islas Baleares” no incluye Islas Canarias, Andorra, Gibraltar, Ceuta o Melilla.

4.2. Si Electrolux no puede realizar un Servicio Pedido dentro de los treinta (30) días siguientes a la realización del Pedido por el Cliente, y salvo que se acuerde expresamente una fecha de reparación posterior entre Electrolux y el Cliente, el Cliente tendrá derecho a desistir de su Pedido en lo que respecta al Servicio Pedido no realizado, y Electrolux reembolsará las cantidades ya abonadas, en su caso, por el Cliente a Electrolux en relación con dicho Servicio Pedido.

4.3. Si debe concertarse una cita para realizar la reparación, Electrolux o un colaborador externo designado contactará con el Cliente una vez realizado el Pedido para concertar la cita y que la reparación se produzca en una fecha y franja horaria determinada (“**Cita**”). Cualquier cancelación o modificación de la Cita por el Cliente deberá realizarse con una antelación mínima de veinticuatro (24) horas a la Cita de reparación prevista. El Cliente deberá contactar con el Centro de Atención al Cliente de Electrolux si el Cliente desea cancelar o modificar una Cita. En caso de realizarse la cancelación o modificación posteriormente a ese momento, Electrolux se reserva el derecho a no devolver los gastos, en su caso, que haya soportado Electrolux en relación con la reparación al Cliente. Esto no afecta a los derechos legales del Consumidor.

4.4. El Servicio Pedido se realiza al Cliente, quedando bajo su responsabilidad, o a cualquier persona autorizada por el Cliente para realizar la reparación. La persona autorizada para recibir la reparación en nombre del Cliente deberá tener como mínimo dieciocho (18) años y presentar tanto su documento de identidad como el del Cliente para que se produzca la reparación.

4.5. Si el Cliente no recibe la realización del Servicio Pedido, sin que sea por cualquier motivo imputable a Electrolux, Electrolux no devolverá los gastos, en su caso, que haya soportado en relación con el Servicio Pedido. Si el Cliente desea una nueva Cita del Servicio Pedido, deberá contactar con el Centro de Atención al Cliente de Electrolux.

4.6. Si el Cliente no pide una nueva Cita del Servicio Pedido después de tres (3) intentos por parte de Electrolux o no lo hace dentro de los catorce (14) días siguientes al primer intento fallido, Electrolux podrá resolver el Contrato mediante una simple notificación y sin que Electrolux deba soportar cualquier gasto adicional o abonar cualquier indemnización, salvo el reembolso del precio pagado por el Cliente a Electrolux por el Servicio Pedido, según el caso, menos los gastos, en su caso, que haya soportado Electrolux.

4.7. Cuando la realización de un Servicio Pedido se vaya a producir, el Cliente está obligado a asegurarse de haber protegido suelos, paredes y zonas de paso, prestando especial atención a paredes y techos en espacios reducidos, y que existe un paso libre y sin obstáculos para la prestación del Servicio Pedido. El Cliente asume asimismo que los proveedores de servicios externos de Electrolux trabajan con equipos de protección, por ejemplo, calzado de seguridad por el entorno en el que trabajan y por motivos de seguridad. Ni Electrolux ni cualquier colaborador externo designado será responsable de cualquier daño producido por no haber asegurado el Cliente una protección suficiente para cualquier clase de superficies o si, en otro caso, el daño no se debe a una actuación negligente u omisión de Electrolux o del proveedor externo.

4.8. Cualquier servicio realizado por Electrolux o un colaborador externo designado se rige por las siguientes condiciones:

4.8.1. Electrolux podrá designar y autorizar a un colaborador externo para que realice el servicio de reparación. El Cliente reconoce que, de acuerdo con lo previsto en su Política de Privacidad, Electrolux puede compartir con el colaborador externo que haya designado para realizar el servicio de reparación cuantos datos necesarios para la reparación del Servicio Pedido haya facilitado el Cliente

4.8.2. Electrolux o el colaborador externo designado contactarán con el Cliente para fijar una Cita para el servicio de reparación a realizar. El Cliente se obliga a permitir que el técnico acceda a su domicilio para realizar el servicio de reparación.

4.8.3. La reparación solamente se llevará a cabo en presencia de una persona en el domicilio indicado durante la Cita y que permita que se acceda al domicilio. El técnico no esperará pasada la hora fijada para la Cita, y transcurrida ésta, el Cliente deberá contactar con el Centro de Atención al Cliente de Electrolux para concertar una nueva Cita para la reparación, en cuyo caso Electrolux no devolverá cuantos gastos haya soportado Electrolux derivados de la primera Cita para la reparación.

4.8.4. Es responsabilidad del Cliente asegurar que el Servicio Pedido se puede llevar a cabo en el lugar previsto y que los tubos y cables, según corresponda, son suficientes para la toma prevista. La reparación se realiza siempre utilizando la toma eléctrica y, en su caso, de agua y desagüe existentes. Asimismo, es responsabilidad del Cliente asegurar que, en el momento de la reparación, según corresponda en función del Servicio Pedido, exista una conexión eléctrica y/o de internet disponible, así como una toma de agua.

4.8.5. Los servicios de reparación no incluyen cualquier clase de trabajo de carpintería, como por ejemplo taladrar paredes o armarios.

4.8.6. Si Electrolux o el técnico colaborador externo designado estima que trabajar con una instalación eléctrica puede ser peligroso o incumplir las leyes y normativas vigentes, provocar daños personales y/o ambientales, o no se considera oportuno por otro motivo, el técnico tiene el derecho y la obligación de no seguir adelante con el servicio.

4.8.7. El Cliente tiene derecho a pedir que vuelva a realizarse el Servicio Pedido o una devolución, según el caso, si el servicio de reparación prestado no se ha llevado a cabo de acuerdo con los derechos que le asisten legalmente. Electrolux se reserva el derecho a inspeccionar y verificar dicha solicitud. Si el problema se deriva de (i) cualesquiera instrucciones facilitadas por el Cliente contrarias a las indicaciones de Electrolux o del técnico, (ii) un mal uso, o uso indebido, daño material, manipulación o ajuste incorrecto, o (iii) desgaste normal, Electrolux se reserva el derecho a negarse a realizar una devolución al Cliente o a repercutir un cargo al Cliente en el supuesto de que el servicio de reparación se haya realizado en todo caso dos veces. Si el Cliente es un Consumidor, ello no afectará a sus derechos legales como Consumidor. Si se concede una devolución, Electrolux la tramitará lo antes posible y en todo caso en un plazo de catorce (14) días a partir de la fecha en que el Cliente reciba confirmación de su derecho a una devolución. Salvo pacto en contrario, la devolución se realizará normalmente utilizando la misma forma de pago que utilizará originalmente el Cliente al comprar el Servicio Pedido.

4.8.8. Si un Consumidor desea ejercitar su derecho de desistimiento, según lo previsto en el Apartado 9, y renunciar a un Servicio Pedido.

4.8.9. Cualquier cancelación o modificación por el Cliente de una Cita para una reparación deberá realizarse con una antelación mínima de veinticuatro (24) horas a la Cita fijada para la reparación. El Cliente deberá ponerse en contacto con el Centro de Atención al Cliente de Electrolux si el Cliente desea cancelar o modificar una Cita para una reparación. Si se realiza una cancelación o modificación con una antelación inferior, Electrolux se reserva el derecho a no devolver los gastos que haya soportado Electrolux, en su caso, en relación con la reparación del Cliente.

5. SERVICIO DE REPARACIÓN PARA PEQUEÑO ELECTRODOMÉSTICO

5.1. El Servicio Pedido se realizará en el taller oficial de Electrolux. El cliente deberá tener previamente preparado el producto con su embalaje para su recogida por la empresa de

transporte que determine Electrolux. En caso de que la recogida no se llegue a realizar por causa imputable al Cliente se le imputará el gasto extra de envío que se pueda originar.

5.2. Si Electrolux no puede realizar un Servicio Pedido dentro de los treinta (30) días siguientes a la realización del Pedido por el Cliente, y salvo que se acuerde expresamente una fecha de reparación posterior entre Electrolux y el Cliente, el Cliente tendrá derecho a desistir de su Pedido en lo que respecta al Servicio Pedido no realizado, y Electrolux reembolsará las cantidades ya abonadas, en su caso, por el Cliente a Electrolux en relación con dicho Servicio Pedido.

5.3. Si debe concertarse una cita para realizar la reparación, Electrolux o un colaborador externo designado contactará con el Cliente una vez realizado el Pedido para concertar la recogida del aparato en una fecha y franja horaria determinada ("**Cita**"). Cualquier cancelación o modificación de la Cita por el Cliente deberá realizarse con una antelación mínima de veinticuatro (24) horas a la Cita de recogida prevista. El Cliente deberá contactar con el Centro de Atención al Cliente de Electrolux si el Cliente desea cancelar o modificar una Cita. En caso de realizarse la cancelación o modificación posteriormente a ese momento, Electrolux se reserva el derecho a no devolver los gastos, en su caso, que haya soportado Electrolux en relación con la reparación al Cliente. Esto no afecta a los derechos legales del Consumidor.

5.4. El Servicio Pedido se realiza al Cliente, quedando bajo su responsabilidad, o a cualquier persona autorizada por el Cliente para realizar la reparación. La persona autorizada para recibir la reparación en nombre del Cliente deberá tener como mínimo dieciocho (18) años y presentar tanto su documento de identidad como el del Cliente para que se produzca la reparación.

5.5. Si el Cliente no recibe la realización del Servicio Pedido, sin que sea por cualquier motivo imputable a Electrolux, Electrolux no devolverá los gastos, en su caso, que haya soportado en relación con el Servicio Pedido. Si el Cliente desea una nueva Cita del Servicio Pedido, deberá contactar con el Centro de Atención al Cliente de Electrolux.

5.6. Si el Cliente no pide una nueva Cita del Servicio Pedido después de tres (3) intentos por parte de Electrolux o no lo hace dentro de los catorce (14) días siguientes al primer intento fallido, Electrolux podrá resolver el Contrato mediante una simple notificación y sin que Electrolux deba soportar cualquier gasto adicional o abonar cualquier indemnización, salvo el reembolso del precio pagado por el Cliente a Electrolux por el Servicio Pedido, según el caso, menos los gastos, en su caso, que haya soportado Electrolux.

5.7. Cuando la realización de un Servicio Pedido se vaya a producir, el Cliente está obligado a asegurarse de haber embalado correctamente el producto para su recogida y correcta prestación del Servicio Pedido. El Cliente asume asimismo que los proveedores de servicios externos de Electrolux trabajan con equipos de protección, por ejemplo, calzado de seguridad por el entorno en el que trabajan y por motivos de seguridad. Ni Electrolux ni cualquier colaborador externo designado será responsable de cualquier daño producido por no haber asegurado el Cliente una protección suficiente para cualquier clase de superficies o si, en otro caso, el daño no se debe a una actuación negligente u omisión de Electrolux o del proveedor externo.

5.8. Cualquier servicio realizado por Electrolux o un colaborador externo designado se rige por las siguientes condiciones:

5.8.1. Electrolux podrá designar y autorizar a un colaborador externo para que realice el servicio de reparación. El Cliente reconoce que, de acuerdo con lo previsto en su Política de Privacidad, Electrolux puede compartir con el colaborador externo que haya designado para realizar el servicio de reparación cuantos datos necesarios para la reparación del Servicio Pedido haya facilitado el Cliente.

5.8.2. Electrolux o el colaborador externo designado contactarán con el Cliente para fijar una Cita para el servicio de reparación a realizar. El Cliente se obliga a permitir que el técnico acceda a su domicilio para realizar el servicio de reparación en caso de ser necesario.

5.9. La reparación solamente se llevará a cabo en presencia de una persona en el domicilio indicado durante la Cita y que permita que se acceda al domicilio. El técnico no esperará pasada la hora fijada para la Cita, y transcurrida ésta, el Cliente deberá contactar con el Centro de Atención al Cliente de Electrolux para concertar una nueva Cita para la reparación, en cuyo caso Electrolux no devolverá cuantos gastos haya soportado Electrolux derivados de la primera Cita para la reparación.

5.10. Es responsabilidad del Cliente asegurar que el Servicio Pedido se puede llevar a cabo en el lugar previsto y que los tubos y cables, según corresponda, son suficientes para la toma prevista. La reparación se realiza siempre utilizando la toma eléctrica y, en su caso, de agua y desagüe existentes. Asimismo, es responsabilidad del Cliente asegurar que, en el momento de la reparación, según corresponda en función del Servicio Pedido, exista una conexión eléctrica y/o de internet disponible, así como una toma de agua.

5.11. Los servicios de reparación no incluyen cualquier clase de trabajo de carpintería, como por ejemplo taladrar paredes o armarios.

5.12. Si Electrolux o el técnico colaborador externo designado estima que trabajar con una instalación eléctrica puede ser peligroso o incumplir las leyes y normativas vigentes, provocar daños personales y/o ambientales, o no se considera oportuno por otro motivo, el técnico tiene el derecho y la obligación de no seguir adelante con el servicio.

5.13. El Cliente tiene derecho a pedir que vuelva a realizarse el Servicio Pedido o una devolución, según el caso, si el servicio de reparación prestado no se ha llevado a cabo de acuerdo con los derechos que le asisten legalmente. Electrolux se reserva el derecho a inspeccionar y verificar dicha solicitud. Si el problema se deriva de (i) cualesquiera instrucciones facilitadas por el Cliente contrarias a las indicaciones de Electrolux o del técnico, (ii) un mal uso, o uso indebido, daño material, manipulación o ajuste incorrecto, o (iii) desgaste normal, Electrolux se reserva el derecho a negarse a realizar una devolución al Cliente o a repercutir un cargo al Cliente en el supuesto de que el servicio de reparación se haya realizado en todo caso dos veces. Si el Cliente es un Consumidor, ello no afectará a sus derechos legales como Consumidor. Si se concede una devolución, Electrolux la tramitará lo antes posible y en todo caso en un plazo de catorce (14) días a partir de la fecha en que el Cliente reciba confirmación de su derecho a una devolución. Salvo pacto en contrario, la devolución se realizará normalmente utilizando la misma forma de pago que utilizará originalmente el Cliente al comprar el Servicio Pedido.

5.14. Si un Consumidor desea ejercitar su derecho de desistimiento, según lo previsto en el Apartado 9, y renunciar a un Servicio Pedido.

5.15. Cualquier cancelación o modificación por el Cliente de una Cita para una reparación deberá realizarse con una antelación mínima de veinticuatro (24) horas a la Cita fijada para la reparación. El Cliente deberá ponerse en contacto con el Centro de Atención al Cliente de Electrolux si el Cliente desea cancelar o modificar una Cita para una reparación. Si se realiza una cancelación o modificación con una antelación inferior, Electrolux se reserva el derecho a no devolver los gastos que haya soportado Electrolux, en su caso, en relación con la reparación del Cliente.

6. PRECIO DEL SERVICIO PARA GRAN ELECTRODOMÉSTICO

6.1. El precio de **Reparación a Precio Fijo** incluye los costes de desplazamiento y mano de obra, así como las piezas oficiales necesarias para la reparación hasta un límite del valor actual del electrodoméstico.

MARCAS	ESPAÑA	
	con IVA	sin IVA
AEG, ELECTROLUX, ZANUSSI E IKEA	189 €	156,20 €

6.2. Tipos de reembolso:

6.2.1. Si tras la visita del técnico, el aparato es irreparable o excede el importe máximo de reparación, Electrolux ofrecerá al Cliente un electrodoméstico nuevo incluyendo transporte e instalación, y descontando del precio el importe ya abonado por la contratación del servicio.

6.2.2. En caso de que el Cliente no acepte el reemplazo, se abonará el importe abonado descontando el importe del servicio de visita de técnico.

MARCA	Tipo de reembolsos	ESPAÑA	
		con IVA	sin IVA
AEG,ELECTROLUX, ZANUSSI E IKEA	Abono FPR - derecho de desistimiento	189 €	156,20 €
	Abono FPR - irreparable	120€	99,17 €

6.3. Para cualquiera de las cuatro marcas (AEG, Electrolux, Zanussi, IKEA), si quieres realizar la reparación igualmente podrás hacerlo abonando la diferencia entre el límite de la reparación y el coste de ésta al técnico en el momento de la reparación.

6.4. El valor del electrodoméstico actual se calcula en base al valor promedio de mercado menos la depreciación promedia. En base a estos cálculos, los límites de la reparación son los siguientes:

LÍMITE DE LA REPARACIÓN	Con IVA (€)
Lavadoras, secadoras y lavadoras secadoras	303
Lavavajillas	303
Frigoríficos	303
Hornos y placas	303
Campanas extractoras	303

6.5. Todos los precios de los Servicios son los indicados en la Web e incluyen los impuestos correspondientes. Los precios están sujetos a cambio en cualquier momento, pero dichos cambios no afectarán a los Pedidos que ya haya realizado el Cliente y para los que el Cliente haya recibido un Acuse de Recibo del Pedido por correo electrónico.

6.6. En el supuesto de que cualquier información sobre precios en la Web no sea correcta y ello le conste o debería constar al Cliente, por la evidente inexactitud de la información, Electrolux se reserva el derecho, previo acuerdo entre Electrolux y el Cliente, a actualizar el Pedido con el precio correcto o a cancelar el Pedido mediante una simple notificación y sin que Electrolux deba asumir ningún coste adicional o el pago de una indemnización, salvo el reembolso del precio pagado por el Cliente a Electrolux por el Servicio Pedido.

6.7. Los precios de los Servicios se determinan suponiendo que estos servicios pueden llevarse a cabo en condiciones normales. Si resulta difícil acceder al lugar debido por ejemplo, entre otros motivos, a la presencia de portones, pasos estrechos, restricciones a la circulación de vehículos pesados, dimensiones reducidas de ascensores, inexistencia de ascensores o montacargas en el caso de entregas en plantas altas o por la necesidad de adaptar los muebles para realizar el Servicio Pedido, el precio de los Servicios podría verse incrementado con un coste adicional a convenir previamente entre el Cliente y

Electrolux o el colaborador externo designado responsable de prestar el servicio. En la medida de sus posibilidades, el Cliente deberá comunicar a Electrolux durante el proceso de finalización del pedido o al concertar una Cita, todas las limitaciones que puedan dificultar la prestación del servicio. En ese caso, Electrolux se reserva el derecho de desistir del Contrato mediante una simple notificación y sin que Electrolux deba asumir ningún coste adicional o el pago de una indemnización, salvo el reembolso del precio pagado por el Cliente a Electrolux por el Servicio Pedido, según el caso, menos los gastos, en su caso, que haya soportado Electrolux. Electrolux tampoco devolverá ningún coste relacionado con el Servicio Pedido o cualquier servicio adicional pedido por el Cliente previsto para la realización del Servicio Pedido, según corresponda.

7. PRECIO DEL SERVICIO PARA PEQUEÑO ELECTRODOMÉSTICO

7.1. El servicio de Reparación a Precio Fijo PAE ("**FPR PAE**") consiste en la contratación del servicio de reparación a precio fijo.

7.2. El precio de FPR PAE incluye los costes de envío o desplazamiento y mano de obra, así como las piezas oficiales necesarias para la reparación hasta un límite del valor actual del electrodoméstico.

DESGLOSE DEL SERVICIO	**ESPAÑA**	
	con IVA	sin IVA
PRECIO REPARACIÓN	65€	53,72€
PRECIO TRANSPORTE E INSPECCIÓN	20€	16,53€
PRECIO TOTAL	85€	70,25€

7.3. Tipos de reembolso:

7.3.1. Si tras la revisión del técnico, el aparato es irreparable o excede el importe máximo de reparación, Electrolux ofrecerá al Cliente un electrodoméstico nuevo incluyendo transporte, y descontando del precio el importe ya abonado por la contratación del servicio.

7.3.2. En caso de que el Cliente no acepte el reemplazo, se abonará el importe abonado descontando el precio de transporte e inspección establecido en la tabla anterior.

Tipo de reembolsos	**ESPAÑA**	
	con IVA	sin IVA
Abono FPR PAE - derecho de desistimiento	85 €	70,25 €
Abono FPR PAE - irreparable	65 €	53,72 €

7.4. Para cualquiera de las tres marcas (AEG, Electrolux, Zanussi,), si quieres realizar la reparación igualmente podrás hacerlo abonando la diferencia entre el límite de la reparación y el coste de ésta al técnico en el momento de la reparación.

7.5. El valor del electrodoméstico actual será calculado deduciendo el 10% del valor del producto por cada año transcurrido desde la fecha de compra.

7.6. Todos los precios de los Servicios son los indicados telefónicamente a través del Centro de Atención al Cliente de Electrolux e incluyen los impuestos correspondientes. Los precios están sujetos a cambio en cualquier momento, pero dichos cambios no afectarán a los Pedidos que ya haya realizado el Cliente y para los que el Cliente haya recibido un Acuse de Recibo del Pedido por correo electrónico.

7.7 En el supuesto de que cualquier información sobre precios en la Web no sea correcta y ello le conste o debería constar al Cliente, por la evidente inexactitud de la información, Electrolux se reserva el derecho, previo acuerdo entre Electrolux y el Cliente, a actualizar el Pedido con el precio correcto o a cancelar el Pedido mediante una simple notificación y sin que Electrolux deba asumir ningún coste adicional o el pago de una indemnización, salvo el reembolso del precio pagado por el Cliente a Electrolux por el Servicio Pedido.

7.8 Los precios de los Servicios se determinan suponiendo que estos servicios pueden llevarse a cabo en condiciones normales. Si resulta difícil acceder al lugar debido por ejemplo, entre otros motivos, a la presencia de portones, pasos estrechos, restricciones a la circulación de vehículos pesados, dimensiones reducidas de ascensores, inexistencia de ascensores o montacargas en el caso de entregas en plantas altas o por la necesidad de adaptar los muebles para realizar el Servicio Pedido, el precio de los Servicios podría verse incrementado con un coste adicional a convenir previamente entre el Cliente y Electrolux o el colaborador externo designado responsable de prestar el servicio. En la medida de sus posibilidades, el Cliente deberá comunicar a Electrolux durante el proceso de finalización del pedido o al concertar una Cita, todas las limitaciones que puedan dificultar la prestación del servicio. En ese caso, Electrolux se reserva el derecho de desistir del Contrato mediante una simple notificación y sin que Electrolux deba asumir ningún coste adicional o el pago de una indemnización, salvo el reembolso del precio pagado por el Cliente a Electrolux por el Servicio Pedido, según el caso, menos los gastos, en su caso, que haya soportado Electrolux. Electrolux tampoco devolverá ningún coste relacionado con el Servicio Pedido o cualquier servicio adicional pedido por el Cliente previsto para la realización del Servicio Pedido, según corresponda.

8. PAGO

8.1. El Pago se limita a las principales tarjetas de pago.

8.2. El compromiso de pago asumido por medio de una tarjeta de pago es vinculante. Al comunicar los datos de su tarjeta de pago, el Cliente autoriza a Electrolux a cargar en su tarjeta de pago el importe correspondiente al precio total del Servicio, todo incluido.

8.3. A tal efecto, el Cliente confirma que es el titular de la tarjeta de pago a cargar y que el nombre en la tarjeta de pago es efectivamente el suyo. El Cliente deberá facilitar a Electrolux todos los datos de la tarjeta de pago necesarios para que la operación se realice con éxito.

8.4. Electrolux adoptará cuantas medidas sean necesarias para garantizar la confidencialidad y seguridad de los datos transmitidos por el Cliente.

9. DERECHO DE DESISTIMIENTO

9.1. De acuerdo con lo previsto 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, el Consumidor dispondrá de un plazo de catorce (14) días a partir de la compra del Servicio Pedido para ejercitar su derecho de desistimiento sin tener que motivar dicha decisión.

9.2. Si el Consumidor ejercita el derecho de desistimiento, Electrolux deberá devolver todos los pagos recibidos del Consumidor relacionados con el Servicio Pedido.

9.3. El Consumidor reconoce y acepta que, una vez finalizada por Electrolux o un proveedor de servicios externo contratado por Electrolux la prestación de un servicio pedido por el Consumidor, el derecho de desistimiento ya no se aplicará a dicho servicio. La cancelación del Servicio deberá ser con anterioridad a concertar la Cita con el técnico que realizará la reparación.

9.4. El derecho de desistimiento puede ejercitarse enviando una notificación a Electrolux por correo a la siguiente dirección: **ELECTROLUX ESPAÑA, S.A.U.**, Avenida de Europa, 16 Parque Empresarial La Moraleja, 28108, Alcobendas – Madrid, o por correo electrónico a: clientes@electrolux.com. El Consumidor también puede contactar con el Centro de Atención al Cliente de Electrolux por chat o teléfono utilizando los datos de contacto indicados en la

Web. Esta notificación puede realizarse entregando a Electrolux un formulario de desistimiento cumplimentado como el incluido en el Anexo de estas Condiciones, o presentando cualquier otra declaración expresa con su decisión de desistir del Contrato.

9.5. Electrolux realizará un reintegro al Consumidor en un plazo de catorce (14) días posterior a la fecha en que se le informe de la decisión del Consumidor de ejercitar su derecho de desistimiento. El reembolso se realizará utilizando la misma forma de pago que utilizó el Consumidor para pagar los Servicios Pedidos, salvo que el Consumidor haya indicado lo contrario.

9.6. El derecho de desistimiento previsto en el presente Apartado 7 no será de aplicación a mantenimiento o reparaciones urgentes que realice Electrolux o un colaborador externo designado a petición expresa del Consumidor; o un servicio de reparación o cualquier otro servicio pedido por el Consumidor que se haya realizado íntegramente cuando el Consumidor haya aceptado que se inicie la prestación de dicho servicio antes del transcurso del plazo de desistimiento de catorce (14) días.

10. CONFORMIDAD, GARANTÍA Y RECLAMACIONES

Conformidad y daños durante la reparación

10.1. El Cliente deberá inspeccionar y examinar el Servicio Pedido inmediatamente después para comprobar si su calidad se corresponde con lo pactado contractualmente. Toda reclamación por falta de conformidad en cuanto a la calidad o por defectos visibles deberá notificarse a Electrolux por escrito en un plazo razonable a partir del momento en que se descubra la falta de conformidad. En el caso de Consumidores, se considerará que una reclamación realizada dentro de los dos (2) meses posteriores al momento en que el Consumidor descubra el daño se habrá realizado siempre en un plazo razonable. Dicha reclamación deberá realizarse por escrito e incluir información con un detalle razonable sobre el Servicio Pedido y los defectos por los que el Cliente plantea la reclamación. Esto no afecta a los derechos legales de un Consumidor.

Garantía legal para Consumidores

10.2. Electrolux tiene la obligación legal de suministrar el Servicio Pedido de conformidad con el Contrato, todos los servicios están cubiertos por la garantía legal de conformidad prevista 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. Puede presentarse una reclamación alegando falta de conformidad de un Servicio Pedido al amparo de la citada Ley hasta tres (3) años posteriores a la fecha de reparación del Servicio Pedido.

10.3. Si el Consumidor desea reclamar alegando falta de conformidad de un Servicio Pedido, deberá comunicárselo a Electrolux en un plazo razonable desde el momento en que descubra o debería haber descubierto la falta de conformidad. Se considerará que una notificación realizada dentro de los dos (2) meses posteriores al momento en que el Consumidor descubra la falta de conformidad siempre se habrá realizado en plazo. El Consumidor deberá demostrar que el Servicio Pedido lo compró a través de Electrolux y cuándo se produjo la compra, preferiblemente a través de la Factura del Pedido.

10.4. Cuando exista falta de conformidad de un Servicio Pedido y se incluya en el ámbito de las obligaciones de Electrolux de acuerdo con la ley, el Consumidor tiene derecho al saneamiento de la falta de conformidad mediante reparación o entrega de un Producto conforme. Electrolux asumirá la forma de saneamiento que solicite el Consumidor salvo que no sea razonable, teniendo en cuenta la relevancia de la falta de conformidad, el valor que tendría el Producto si no hubiera falta de conformidad, y si se pueden cumplir el resto de las obligaciones con un coste sensiblemente inferior para Electrolux o sin inconvenientes mayores para el Consumidor. Si no fuera posible reparar o suministrar un Producto conforme, o realizarse en un plazo razonable posterior a la presentación por el Consumidor de la reclamación, el Consumidor podrá optar entre cancelar la compra o recibir una rebaja del precio.

10.5. La garantía legal prevista en este Apartado 8 no cubre el deterioro del Servicio Pedido, por desgaste normal, así como el mantenimiento normal de la reparación, salvo que se deba a una falta de conformidad.

10.6. La garantía legal tampoco surte efecto si el deterioro o la falta de conformidad del Servicio Pedido se debe a lo siguiente:

1. manipulación o uso indebido del aparato contrario al manual de instrucciones del usuario;
2. un accidente u otro efecto ajeno;
3. mantenimiento preventivo inadecuado del aparato;
4. alteración o modificación del aparato que pueda dañar la reparación o provocar que el aparato ya no funcione según lo previsto;
5. instalación o almacenaje incorrecto del aparato; o
6. reparación, modificación o servicio técnico del aparato que realice cualquier personal de servicio técnico no autorizado o que sea consecuencia del montaje de piezas distintas a las originales.

Modo de presentación de una reclamación

10.7. El Consumidor puede contactar con Electrolux para para cualquier reclamación o queja derivada de la garantía legal que pueda corresponder, dirigiéndose por correo postal a: **Electrolux España, S.A.U.**, Avenida de Europa, 16 Parque Empresarial La Moraleja, 28108, Alcobendas - Madrid, o por correo electrónico a: clientes@electrolux.com, o contactando con el Centro de Atención al Cliente de Electrolux por chat o teléfono utilizando los datos de contacto indicados en la Web. Electrolux acusará recibo de cualquier solicitud, reclamación o queja en un plazo de dos (2) días laborables e intentará resolverla lo antes posible a partir de ese momento, con la diligencia de un buen empresario.

11. FUERZA MAYOR

11.1. Electrolux quedará exenta legalmente y no vendrá obligada a cumplir, en todo o en parte, cualquier obligación en relación con el Cliente en caso de producirse un hecho imprevisible ajeno a la voluntad de Electrolux (fuerza mayor), que incluirá (a título enunciativo) incendio, explosión, cuarentenas, pandemias, tifón, inundación, guerra, disturbio, paros laborales, conflictos colectivos, cualquier forma de intervención gubernamental, avería en planta o maquinaria (incluso transporte), o cualesquiera otras circunstancias ajenas a la voluntad razonable de Electrolux.

11.2. Durante un supuesto de fuerza mayor, las obligaciones de Electrolux quedan suspendidas por un período igual al período durante el que existe el supuesto de fuerza mayor. Si el supuesto de fuerza mayor continua durante un período superior a dos (2) meses, cualquiera de las partes podrá resolver el Contrato afectado por el supuesto de fuerza mayor con efectos inmediatos, notificándoselo por escrito a la otra parte, sin derecho a indemnización, salvo el reembolso por Electrolux de todas las cantidades pagadas por el Cliente a Electrolux por el Servicio Pedido.

12. RESPONSABILIDAD

12.1. Con las limitaciones previstas en el Código Civil español o en cualquier norma legal de obligado cumplimiento vigente en su momento, y sin perjuicio de cuantas garantías (legales o comerciales) rijan para al Servicio Pedido, Electrolux excluye cualquier otra responsabilidad en la medida de lo posible. Un Cliente tiene la obligación de mitigar su perjuicio actuando con una diligencia razonable. Cualquier omisión del Cliente en este sentido reducirá de forma correspondiente la indemnización a favor del Cliente.

12.2. Sin perjuicio de lo previsto en el artículo 8 y en la medida de lo posible en virtud de la ley de aplicación, la responsabilidad de Electrolux se limitará a los daños causados por su acción deliberada, negligencia o falta de pago. La responsabilidad total de Electrolux en

virtud de cualquier contrato que se derive o traiga causa de las Condiciones no excederá en ningún caso de las cantidades totales pagadas a Electrolux por el Cliente durante la vigencia de dicho contrato. La responsabilidad de Electrolux por cualquier hecho único no excederá de la cantidad abonada a Electrolux por el Cliente de acuerdo con el Acuse de Recibo del Pedido y la factura a la que se refiera la responsabilidad. Se excluye expresamente cualquier responsabilidad de Electrolux por cualquier daño indirecto o emergente.

13. LEY DE APLICACIÓN Y JURISDICCIÓN

13.1. Estas Condiciones se rigen por la ley española y el Cliente puede iniciar actuaciones judiciales respecto de los Servicios Pedidos ante los Juzgados y Tribunales españoles de su domicilio.

13.2. Para una resolución alternativa de conflictos, especialmente en el caso de una compra transfronteriza, también existe la plataforma de la Comisión Europea para la resolución alternativa de conflictos en línea (ODR). Puede consultarse más información en cuanto a la resolución alternativa de conflictos en línea y la forma de presentar una reclamación en el sitio web de la Comisión Europea: http://ec.europa.eu/odr.

14. INFORMACIÓN DE LA EMPRESA Y DATOS DE CONTACTO

ELECTROLUX ESPAÑA, S.A.U.
N.º de Identificación de la Sociedad: A-28125706
Avenida de Europa, 16 Parque Empresarial La Moraleja, 28108, Alcobendas - Madrid
Teléfono: 911 178 909
Correo electrónico: clientes@electrolux.com

ANEXO 1 - FORMULARIO MODELO: DERECHO DE DESISTIMIENTO

El presente formulario puede utilizarse cuando, en su condición de Consumidor, desee desistir de su compra de acuerdo con 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, y de acuerdo con lo previsto en el Apartado 7 en las Condiciones. En lugar de utilizar este formulario, puede ponerse en contacto con Electrolux enviando un correo electrónico a clientes@electrolux.com o contactando con el Centro de Atención al Cliente de Electrolux por chat o teléfono utilizando los datos de contacto indicados en la Web. Con independencia de cómo decida contactar con Electrolux, recuerde siempre guardar cuantas confirmaciones se reciban y los formularios que se presenten que acrediten que ha ejercitado su derecho de desistimiento.

Cumplimente y envíe este formulario a Electrolux solo si desea acogerse a su derecho de desistimiento.

Para

Nombre de la entidad de Electrolux ELECTROLUX ESPAÑA, S.A.U.
Dirección Avenida de Europa, 16 Parque Empresarial La Moraleja, 28108, Alcobendas – Madrid
Dirección de correo electrónico clientes@electrolux.com
Teléfono 911 178 909

Información sobre el Consumidor

Nombre y apellidos	
Dirección	
Número de teléfono	Dirección de correo electrónico

Ejemplo: Informo por el presente que deseo ejercitar mi derecho de desistimiento respecto de los siguientes servicios (incluir información sobre el/los servicios correspondiente(s)).	
Número de Pedido	Servicios contratados
Pedido realizado (fecha)	Fecha
Lugar	Firma (solo si se presenta en formato papel)