

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE VENTA

1 GENERAL

- 1.1 AEG es una marca propiedad de AB Electrolux, y la tienda online de AEG a la que puede accederse en www.electrolux.es (la “**Web**”), 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 1 de mayo de 2022 y rigen para cualquier oferta, pedido de compra, confirmación de pedido, entrega, factura o contrato de compraventa de productos y servicios marcados con un ‘botón de compra’ (Producto” o “Productos”) publicados en la Web. Los Productos publicados en la Web los vende y comercializa Electrolux a su cliente (“**Cliente**”). A modo aclaratorio, la tienda de repuestos y accesorios se rige por términos y condiciones independientes que están disponibles en <https://shop.aeg.com.es>, donde también pueden consultarse los términos y condiciones aplicables a cuantas ofertas y compras de productos se realicen en dicha tienda.
- 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 <https://www.electrolux.es/overlays/terms-and-conditions/> (Uso de la Web) y aquí <https://www.electrolux.es/overlays/data-privacy-statement/> (Política de Privacidad).
- 1.4 Electrolux no puede tramitar compras de Clientes sometidos al Recargo de Equivalencia en IVA a través de la tienda online disponible en la Web. Los Clientes sometidos a este régimen fiscal pueden ponerse en contacto con el Centro de Atención al Cliente de Electrolux para pedir información sobre cómo comprar productos AEG.
- 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 y que no compra Productos con la intención de revenderlos. 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. Si el Cliente no es un Consumidor, no serán de aplicación los Apartados 9 y 11 y el Cliente no disfrutará de los derechos, como consumidor, previstos en el Apartado 12.
- 1.6 Se considerará que la realización de un Pedido por el Cliente y la aceptación de estas Condiciones, marcando la casilla de confirmación dentro del proceso de finalización del pedido, 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 registrará 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 PRODUCTOS

- 2.1 Los Productos y sus características esenciales se describen en la Web. Electrolux puede modificar la composición, características o variedad de los Productos en la Web, así como su presentación o embalaje. Dichas modificaciones no se aplicarán a Pedidos ya formalizados por el Cliente, salvo que se introduzcan por exigencia legal.
- 2.2 Las imágenes de los Productos en la Web se facilitan exclusivamente a título ilustrativo. Aunque se ha hecho todo lo posible para que se visualicen correctamente los colores, no puede garantizarse que la visualización de los colores en un dispositivo refleje de forma exacta el color de los Productos. En consecuencia, el Producto puede diferir ligeramente de dichas imágenes.
- 2.3 Todos los Productos están sujetos a disponibilidad. Electrolux solo puede garantizar su disponibilidad mientras duren las existencias. En caso de agotarse las existencias de un Producto puesto en el carrito antes de finalizarse el Pedido, se informará al Cliente y se le solicitará que elimine el Producto del carrito.

3 PEDIDOS Y ACEPTACIÓN DE PEDIDOS

- 3.1 El Cliente realiza un pedido al completar el proceso de finalización del pedido en línea en la Web ("Pedido"). Antes de aprobar su Pedido, el Cliente deberá comprobar el resumen del pedido y su información de entrega y de contacto. El Pedido constituye una oferta vinculante del Cliente para comprar los Productos relacionados en el mismo ("Productos Pedidos"). Una vez realizado un Pedido, el Cliente recibirá de Electrolux un acuse de recibo del Pedido por correo electrónico ("Acuse de Recibo del Pedido"). Este Acuse de Recibo del Pedido automatizado solo acusa recibo del Pedido y no supone una aceptación del Pedido o un contrato de compraventa vinculante entre el Cliente y Electrolux.
- 3.2 Se formaliza un contrato de compraventa vinculante ("Contrato") entre el Cliente y Electrolux en cuanto Electrolux acepta la oferta presentada 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 Productos Pedidos, mediante la confirmación del envío de los Productos Pedidos, o mediante un contacto, en concreto concertando una cita para la entrega de los Productos Pedidos, o mediante la entrega efectiva.
- 3.3 Si, al tramitar un Pedido, Electrolux comprueba que no están disponibles o no pueden entregarse al Cliente por cualquier motivo todos o algunos de los Productos Pedidos, 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 seguirá teniendo la propiedad de los Productos Pedidos, y no vendrá obligada a entregar cualquier Producto 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 entrega, 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 **PREVENTA**

- 4.1 Mediante la función de preventa, Electrolux pone a disposición del Cliente cualquier Producto que no tenga disponibilidad dentro de la Web en ese momento para que puedan ser adquiridos con entregas aplazadas.
- 4.2 Solamente serán Productos en preventa aquellos que vengán identificados como tal, de una forma clara y reconocible, dentro de la página de detalle de producto.
- 4.3 Una vez realizado un Pedido, el Cliente recibirá de Electrolux un acuse de recibo del Pedido por correo electrónico (“Acuse de Recibo del Pedido”). Este Acuse de Recibo del Pedido automatizado solo acusa recibo del Pedido y no supone una aceptación del Pedido o un contrato de compraventa vinculante entre el Cliente y Electrolux. En ese mismo instante, se formalizará el pago del pedido de preventa y el dinero será capturado.
- 4.4 Se formaliza un contrato de compraventa vinculante (“Contrato”) entre el Cliente y Electrolux en cuanto Electrolux acepta la oferta presentada 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 Productos Pedidos
- 4.5 Electrolux se compromete a enviar los productos en un plazo no superior a 30 días naturales desde la fecha de formalización del contrato. Electrolux seguirá teniendo la propiedad de los Productos Pedidos, y no vendrá obligada a entregar cualquier Producto 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.
- 4.6 Será responsabilidad del Cliente garantizar la exactitud de los datos en cuanto a dirección de correo electrónico, dirección de entrega, 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.

5 **ENTREGA**

- 5.1 El Producto Pedido se entregará en la dirección de entrega en cualquier lugar dentro de España peninsular e Islas Baleares, según la opción de entrega elegida y en el plazo de entrega estimado indicado en el Acuse de Recibo del Pedido. “España Peninsular e Islas Baleares” no incluye Islas Canarias, Andorra, Gibraltar, Ceuta o Melilla y no se realizan entregas a estas zonas. El Cliente deberá aceptar entregas parciales de Productos Pedidos.
- 5.2 Las fechas de entrega indicadas en la Web y en el Acuse de Recibo del Pedido son fechas de entrega estimadas y no vinculantes. En caso de producirse un cambio en la fecha de entrega estimada indicada en el Acuse de Recibo del Pedido por demoras en la fabricación u otros hechos imprevistos, Electrolux facilitará al Cliente una nueva fecha de entrega o, si la entrega se realiza previa cita según lo previsto en el Apartado 5.4, contactará con el Cliente para fijar una cita nueva. Si Electrolux no puede entregar un Producto 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 entrega posterior entre Electrolux y el Cliente, el Cliente tendrá derecho a desistir de su Pedido en lo que respecta al Producto Pedido no entregado, y Electrolux reembolsará las cantidades ya abonadas, en su caso, por el Cliente a Electrolux en relación con dichos Productos Pedidos.
- 5.3 El Cliente tiene a su disposición varias formas de entrega, en función del tipo y de las dimensiones de los Productos Pedidos y la dirección en la que el Cliente desee que se entreguen los Productos Pedidos. Puede consultarse aquí (<https://www.electrolux.es/support/support-articles/comprar-directamente-a-aeg/entregas-y-devoluciones/como-se-entregara-mi-pedido/>) la información sobre las opciones de entrega que ofrece Electrolux y los correspondientes requisitos y limitaciones. Antes de realizar un Pedido, se informará al Cliente de la forma de entrega de los Productos Pedidos y de cuantos requisitos se asocien a dicha entrega.
- 5.4 Si el Cliente desea modificar la dirección de entrega y el pedido todavía no ha salido del almacén, podrá realizarse gratuitamente. En caso contrario, no podrá realizarse efectivo un cambio de dirección salvo pago previo de los gastos de reexpedición que serán comunicados previamente al Cliente. El Cliente tendrá derecho a aceptar dichos gastos o rechazarlos. En caso de rechazarlos, Electrolux se reserva el derecho a cancelar el pedido y proceder el reembolso de los importes pagados por el Cliente.
- 5.5 Si debe concertarse una cita para realizar la entrega, Electrolux o un colaborador externo designado contactará con el Cliente una vez realizado el Pedido para concertar la cita y que la entrega 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 cuarenta y ocho (48) horas a la hora de entrega 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/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 entrega al Cliente. Se aplica la misma política de cancelación/modificación de la Cita cuando el Cliente ha pedido la instalación del Producto Pedido, y Electrolux no devolverá los gastos de instalación, en su caso, que haya soportado Electrolux; véase también el Apartado 5. Esto no afecta a los derechos legales del Consumidor.
- 5.6 El Producto Pedido se entrega al Cliente, quedando bajo su responsabilidad, a partir de la entrega efectiva del Producto Pedido al Cliente, o a cualquier persona autorizada por el Cliente para recibir la entrega. La

persona autorizada para recibir la entrega 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 entrega.

- 5.7 Si el Cliente no toma posesión del Producto Pedido en el momento de la entrega, sin que sea por cualquier motivo imputable a Electrolux, Electrolux no devolverá los gastos, en su caso, que haya soportado en relación con la entrega, devolución del Producto Pedido o cualquier servicio contratado para su realización en el momento de la entrega al Cliente. Si el Cliente desea una nueva entrega del Producto Pedido, deberá contactar con el Centro de Atención al Cliente de Electrolux.
- 5.8 Si el Cliente no pide una nueva entrega del Producto Pedido después de tres (3) intentos de entrega por parte de Electrolux o no lo hace dentro de los catorce (14) días siguientes al primer intento de entrega 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 Producto Pedido, según el caso, menos los gastos, en su caso, que haya soportado Electrolux por la devolución del Producto Pedido.
- 5.9 Cuando la entrega de un Producto Pedido se vaya a producir en el domicilio, 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 entrega del Producto Pedido y la prestación de cualquier servicio adicional 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.

6 SERVICIOS DE INSTALACIÓN Y SERVICIOS ADICIONALES

- 6.1 La entrega del Producto Pedido únicamente incluirá la instalación cuando así se indique expresamente en la Web para el Producto Pedido, o cuando el Cliente contrate su instalación, añadiéndola al Pedido. El servicio de instalación está sujeto a disponibilidad y puede realizarse para determinados Productos, según se disponga en la Web, dentro de España peninsular e Islas Baleares, salvo determinados códigos postales en la provincia de Lérida, según lo previsto aquí (<https://www.electrolux.es/overlays/shop-installation-exclusion/>)
- 6.2 El Cliente reconoce que, en caso de contratar un servicio de instalación o comprar un Producto que incluya su instalación por Electrolux o un colaborador externo designado, pueden aplicarse condiciones, requisitos y/o restricciones concretas. Puede consultarse información detallada sobre los requisitos de instalación aplicables en función del tipo de Producto aquí (<https://www.electrolux.es/support/support-articles/comprar-directamente-a-aeg/servicios/que-incluye-el-servicio-de-instalacion/>), y también es posible que se facilite más información durante el proceso de finalización del pedido de un Producto o por el instalador antes de iniciarse cualquier servicio de instalación. El Cliente se compromete a cumplir dichas otras condiciones, requisitos y/o restricciones. En caso de discrepancia, las condiciones y/o restricciones especiales prevalecerán sobre las Condiciones.

6.3 Electrolux no presta ningún servicio de instalación de campanas de cocina o Productos de gas, como, por ejemplo, entre otros, cocinas de gas, hornos de gas y placas de gas.

6.4 Sin perjuicio de lo previsto en los Apartados 6.1 - 6.3, cualquier servicio de instalación realizado por Electrolux o un colaborador externo designado se rige por las siguientes condiciones:

- Electrolux podrá designar y autorizar a un colaborador externo para que realice el servicio de instalación. 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 instalación cuantos datos necesarios para la instalación del Producto Pedido haya facilitado el Cliente.
- Electrolux o el colaborador externo designado contactarán con el Cliente para fijar una Cita para el servicio de instalación a realizar. El Cliente se obliga a permitir que el instalador acceda a su domicilio para realizar el servicio de instalación.
- La instalación 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 instalador 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 instalación, en cuyo caso Electrolux no devolverá cuantos gastos haya soportado Electrolux derivados de la primera Cita para la instalación.
- Es responsabilidad del Cliente asegurar que el Producto Pedido cabe en el lugar previsto y que los tubos y cables, según corresponda, son suficientes para la toma prevista. La instalación 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 instalación, según corresponda en función del Producto Pedido, exista una conexión eléctrica y/o de internet disponible, así como una toma de agua.
- La instalación eléctrica solamente se realiza utilizando una toma / regleta eléctrica con la potencia prevista para el producto. La instalación se realiza con el cable del producto que viene con el Producto Pedido o el cable eléctrico del producto antiguo si Electrolux o el colaborador externo designado estima que se encuentra en buen estado. El servicio no incluye mover enchufes o instalar una toma nueva.
- Los servicios de instalación no incluyen cualquier clase de trabajo de carpintería, como por ejemplo taladrar paredes o armarios.
- Si Electrolux o el instalador 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 instalador tiene el derecho y la obligación de no seguir adelante con el servicio.
- Cuando el instalador no realiza algún servicio de instalación, o debe interrumpirse el servicio, (i) porque el Cliente incumple los requisitos para la instalación del Producto Pedido facilitados al Cliente en estas Condiciones, en la Web o en cualquier momento anterior al inicio del servicio de instalación, o (ii) por cualquier otro obstáculo o impedimento en el domicilio designado que no pueda atribuirse a cualquier omisión o negligencia por parte de Electrolux o del colaborador externo designado, el Cliente deberá concertar una nueva Cita, con un coste adicional a convenir entre el Cliente y Electrolux o el instalador. Lo mismo sucederá en casos en los que se incluyera la primera instalación en el precio del Producto Pedido.
- El Cliente tiene derecho a pedir que vuelva a instalarse el Producto Pedido o una devolución, según el caso, si el servicio de instalación 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 (de instalación)

facilitadas por el Cliente contrarias a las indicaciones de Electrolux o del instalador, (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 instalación 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 Producto Pedido.

- Si un Consumidor desea ejercitar su derecho de desistimiento, según lo previsto en el Apartado 9, o la garantía de devolución voluntaria según lo previsto en el Apartado 11, y devolver un Producto Pedido, Electrolux asistirá en la desconexión del Producto Pedido para su devolución, siempre que Electrolux también ofrezca servicios de instalación para la clase de Producto que devuelva el Consumidor. Si Electrolux no ofrece servicios de instalación del Producto Pedido objeto de devolución, el Producto deberá desconectarlo el Consumidor, corriendo éste con el cargo.
- Una vez instalado y realizada la puesta en marcha del producto, el chófer solicitará al usuario firma y posibles anotaciones.

6.5 Cualquier cancelación o modificación por el Cliente de una Cita para una instalación deberá realizarse con una antelación mínima de cuarenta y ocho (48) horas a la hora fijada para la instalación. 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 instalación. Si se realiza una cancelación/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 instalación del Cliente.

6.6 Al proceder a la instalación de un Producto Pedido, Electrolux o el colaborador externo designado podrá asistir en la desconexión del producto antiguo siempre que se incluya dicho servicio de desconexión en el Pedido del Cliente aceptado por Electrolux.

6.7 Puede existir la posibilidad para algunos Productos que los Clientes contraten servicios adicionales en la Web, como por ejemplo ampliaciones de garantía o condiciones de entrega especiales. Dichos servicios adicionales podrían estar sujetos a términos y condiciones generales específicos que, en ese caso, se visualizarán y se pondrán a disposición del Cliente antes de realizar el Cliente un Pedido.

7 TRANSPORTE DE PRODUCTO ANTIGUO PARA SU RECICLAJE

7.1 Aprovechando la entrega a domicilio de un Producto Pedido, Electrolux o el colaborador externo designado pueden ayudar a transportar el producto antiguo del mismo tipo o que no haya realizado las mismas funciones que el Producto Pedido para su reciclaje en beneficio del medio ambiente si se ha incluido dicho servicio de transporte en el Pedido del Cliente aceptado por Electrolux.

7.2 Para que Electrolux o el colaborador externo designado pueda realizar el servicio de transporte, el producto antiguo debe retirarse y desconectarse y, en caso necesario, descongelarse y vaciarse de agua. Si se elige una entrega alternativa sin instalación para el Producto Pedido, el producto antiguo también debe desconectarse de la red eléctrica, de la toma de agua y del desagüe con cargo al Cliente. La desconexión del producto antiguo sólo se incluye cuando el Cliente ha contratado un servicio de

desconexión o si se indica expresamente que se incluye la desconexión en el Pedido del Cliente aceptado por Electrolux. Electrolux no realiza servicios de desconexión para campanas de cocina o productos de gas, como, por ejemplo, entre otros, cocinas de libre instalación, hornos y placas de gas. Si el Producto lo va a desconectar el Cliente, el Cliente también deberá mover el Producto a un lugar seguro para su recogida.

- 7.3 Electrolux no realiza ningún servicio de instalación de campanas de cocina o Productos de gas, como, por ejemplo, entre otros, cocinas de libre instalación, hornos y placas de gas.
- 7.4 Solo puede pedirse el transporte de un producto antiguo para su reciclaje en una entrega a domicilio, sin poder contratarse por separado. Si no es posible transportar un producto antiguo por cualquier causa imputable al Cliente, por ejemplo si el Cliente no ha seguido cualquiera de las indicaciones del Apartado 7.2 o si el producto antiguo no es del mismo tipo o no ha realizado las mismas funciones que el Producto Pedido, Electrolux se reserva el derecho a no prestar el servicio de transporte pedido o, en función de lo que se acuerde con el Cliente, a facturar posteriormente al Cliente cualquier coste adicional que pudiera derivarse del servicio de transporte. Electrolux no devolverá los gastos que soporte Electrolux, en su caso, en relación con la falta de prestación de un servicio de transporte en el supuesto de que dicha falta de prestación pueda atribuirse a cualquier actuación negligente u omisión del Cliente.

8 PRECIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

- 8.1 Todos los precios de los Productos o servicios adicionales son los indicados en la Web e incluyen los impuestos correspondientes. Salvo indicación en contrario en la Web o durante el proceso de finalización del pedido, los precios no incluyen gastos de entrega, que se indican desglosados en la Web. 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.
- 8.2 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 Producto Pedido.
- 8.3 Los precios de los servicios de entrega o instalación se determinan suponiendo que estos servicios pueden llevarse a cabo en condiciones normales. Si resulta difícil acceder al lugar de entrega 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 instalar el Producto Pedido, el precio de entrega o instalación 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 de entrega e instalación. Si no se puede alcanzar un acuerdo, el Producto Pedido seguirá en poder de Electrolux, el transportista o instalador designado. 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 Producto Pedido, según el caso, menos los gastos, en su caso, que haya soportado Electrolux. Electrolux tampoco devolverá ningún coste relacionado con la entrega o instalación del Producto Pedido o cualquier servicio adicional pedido por el Cliente previsto para su realización al producirse la entrega y/o instalación del Producto Pedido, según corresponda.

9 **PAGO**

- 9.1 El Pago se limita a las opciones previstas en la Web e incluye las principales tarjetas de pago y PayPal. También está la opción de Klarna Paga en 3 Plazos que permite fraccionar los pagos en 3 plazos sin intereses y Oney hasta en 12 plazos.
- 9.2 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 Pedido, todo incluido.
- 9.3 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.
- 9.4 Una vez realizado el pago mediante tarjeta de pago, su importe quedará en reserva al realizarse el Pedido siempre que se apruebe la operación, y se enviará un Acuse de Recibo del Pedido a la dirección de correo electrónico del Cliente. Se adeudará la tarjeta de pago cuando los Productos Pedidos estén listos para su entrega al Cliente.
- 9.5 Cualquier pago que se realice a través de PayPal, Oney y/o Klarna se regirá por términos y condiciones independientes entre el Cliente y PayPal, Oney y/o Klarna que incluirán información, por ejemplo, sobre la reserva y retención de importes dentro del proceso de pago. A modo aclaratorio, dichos términos y condiciones, en su caso, los suscriben el Cliente y PayPal, Oney y/o Klarna, y Electrolux no forma parte de dicho contrato.
- 9.6 Electrolux adoptará cuantas medidas sean necesarias para garantizar la confidencialidad y seguridad de los datos transmitidos en la Web.

10 **DERECHO DE DESISTIMIENTO**

- 10.1 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 fecha en que reciba la posesión del Producto Pedido para ejercitar su derecho de desistimiento sin tener que motivar dicha decisión. Si la entrega de los Productos Pedidos se realiza con entregas parciales separadas pero que formen parte del mismo Pedido, el plazo de desistimiento de catorce (14) días se computará a partir de la recepción del último Producto Pedido.
- 10.2 Si el Consumidor ejercita el derecho de desistimiento, Electrolux deberá devolver todos los pagos recibidos del Consumidor relacionados con el Producto Pedido, incluido el precio y los gastos de entrega originales. Sin embargo, si el Consumidor ha elegido una entrega urgente u otra forma de entrega especial para la entrega original, Electrolux únicamente reembolsará los gastos correspondientes a una

entrega normal basada en los Productos Pedidos. Si el Cliente ha pedido más de un Producto y solo se devuelven algunos de los Productos Pedidos por el Cliente, Electrolux no devolverá los gastos de entrega en el supuesto de que esos gastos de entrega hubieran sido los mismos si el Cliente solo hubiera pedido el Producto que no se devuelve. Asimismo, Electrolux podrá retener la parte del pago original que se corresponda con la pérdida de valor derivada de una manipulación del Producto Pedido por el Consumidor que exceda de lo necesario para comprobar la naturaleza, características y funcionamiento del Producto Pedido. El Consumidor reconoce que los Productos que sean consumibles podrían perder todo su valor si no están precintados, en cuyo caso Electrolux no devolverá el precio del Producto Pedido.

- 10.3 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 y que el Consumidor haya solicitado que se preste antes de transcurrir el plazo de desistimiento de catorce (14) días, el derecho de desistimiento ya no se aplicará a dicho servicio.
- 10.4 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: compradirecta@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 y también disponible aquí (https://www.electrolux.es/siteassets/common-assets/07.-support/download-brochures/derecho_de_desistimiento_aeg_espana.pdf), o presentando cualquier otra declaración expresa con su decisión de desistir del Contrato.
- 10.5 En caso de desistimiento, el Consumidor deberá devolver los Productos Pedidos en un plazo máximo de catorce (14) días después de comunicar su decisión de desistimiento.
- 10.6 Para Productos cuya entrega se realice previa Cita, el Consumidor deberá contactar con Electrolux para acordar una hora de recogida del Producto Pedido. La recogida solo está disponible desde la dirección de entrega original. Electrolux asistirá con la desconexión del Producto Pedido, sin coste adicional para el Consumidor, para su devolución, siempre que Electrolux también ofrezca servicios de instalación para el tipo de Producto objeto de devolución por el Consumidor. Si Electrolux no ofrece servicios de instalación para el Producto Pedido objeto de devolución, el Producto Pedido deberá ser desconectado por el Consumidor, a su cargo.
- 10.7 El importe para reembolsar corresponderá al valor del producto devuelto descontando los gastos de devolución. Para productos inferiores a 15kg, los gastos de devolución son de 6,90 euros mientras que para productos que superen los 15kg, los gastos de devolución ascienden a 36,00 euros.
- 10.8 El riesgo de transporte del Producto Pedido permanecerá con el Consumidor hasta que lo reciba Electrolux o un colaborador externo designado contratado por Electrolux para la recogida del Producto Pedido.
- 10.9 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. No obstante, Electrolux podrá retener el reembolso hasta que reciba el Producto Pedido devuelto, o hasta que el Consumidor acredite haber enviado de vuelta el Producto Pedido, o hasta que Electrolux haya recogido el Producto Pedido, lo que ocurra antes. El reembolso se realizará utilizando la misma forma de pago que

utilizó el Consumidor para pagar los Productos Pedidos, salvo que el Consumidor haya indicado lo contrario.

10.10 El derecho de desistimiento previsto en el presente Apartado 10 no se aplicará a:

- la entrega de Productos no aptos para su devolución por motivos higiénicos o sanitarios si los desprecinta el Consumidor después de su entrega, o que, después de su entrega, se mezclan de forma inseparable con otros artículos;
- la entrega de Productos fabricados de acuerdo con las características facilitadas por el Consumidor o claramente personalizados;
- la entrega de Productos que puedan deteriorarse o caducar rápidamente;
- mantenimiento o reparaciones urgentes que realice Electrolux o un colaborador externo designado a petición expresa del Consumidor; o
- un servicio de instalación 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.

11 **GARANTÍA DE DEVOLUCIÓN VOLUNTARIA**

11.1 Además del derecho de desistimiento previsto en el Apartado 9, Electrolux facilita al Consumidor una garantía de devolución voluntaria durante un plazo de entre quince (15) y treinta (30) días a partir de la fecha de recepción por el Consumidor del Producto Pedido. Un Producto Pedido puede devolverse acogiéndose a la garantía de devolución voluntaria siempre que el Producto Pedido esté completo, en su embalaje original y en estado sin utilizar y sin daños y, si el Producto Pedido es un consumible, precintado. La garantía de devolución voluntaria no se aplicará a servicios incluidos dentro de un Pedido en la medida en que dichos servicios ya los haya realizado, total o parcialmente, Electrolux o un colaborador externo designado, o a Productos Pedidos de los previstos en el Apartado 10.10.

11.2 El derecho de devolución podrá ejercitarse enviando una notificación por correo electrónico a compradirecta@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. La notificación deberá incluir información sobre el Consumidor (nombre y apellido, dirección, número de teléfono y dirección de correo electrónico), número de pedido, fecha del pedido, fecha de devolución y lugar de devolución.

11.3 En caso de devolución, el Consumidor deberá devolver los Productos Pedidos en un plazo máximo de catorce (14) días después de comunicar su decisión de devolver el Producto Pedido.

11.4 Para Productos Pedidos cuya entrega se realice previa Cita, el Consumidor deberá contactar con Electrolux para acordar una hora para la recogida del Producto Pedido. La recogida solo está disponible desde la dirección de entrega original. Electrolux asistirá con la desconexión del Producto Pedido, sin coste adicional para el Consumidor, para su devolución, siempre que Electrolux también ofrezca servicios de instalación para el tipo de Producto objeto de devolución por el Consumidor. Si Electrolux no ofrece servicios de instalación para el Producto Pedido objeto de devolución, el Producto Pedido deberá ser desconectado por el Consumidor, a su cargo.

11.5 El importe para reembolsar corresponderá al valor del producto devuelto descontando los gastos de devolución. Para productos inferiores a 15kg, los gastos de devolución son de 6,90 euros mientras que para productos que superen los 15kg, los gastos de devolución ascienden a 36,00 euros.

- 11.6 El riesgo de transporte del Producto Pedido permanecerá con el Consumidor hasta que lo reciba Electrolux o un colaborador externo designado contratado por Electrolux para la recogida del Producto Pedido.
- 11.7 Si el Consumidor devuelve el Producto Pedido de acuerdo con lo previsto en el Apartado 11.1, Electrolux deberá reembolsar todos los pagos recibidos del Consumidor en relación con el Producto Pedido, salvo en los gastos de entrega, en un plazo de catorce (14) días posterior a recibir el Producto Pedido.
- 11.8 La garantía de devolución voluntaria prevista en el presente Apartado 11 no afecta a los derechos legales del Consumidor o al derecho de desistimiento previsto en el Apartado 10.

12 CONFORMIDAD, GARANTÍA Y RECLAMACIONES

Conformidad y daños durante el transporte

- 12.1 El Cliente deberá inspeccionar y examinar el Producto Pedido inmediatamente después de recibirlo para comprobar si su calidad y cantidad se corresponden con lo pactado contractualmente. Toda reclamación por falta de conformidad en cuanto a la cantidad 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 Clientes comerciales, se considerará que una reclamación realizada dentro de los siete (7) días posteriores a la entrega del Producto Pedido se habrá realizado en un plazo razonable, y 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 Producto 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

- 12.2 Electrolux tiene la obligación legal de suministrar el Producto Pedido de conformidad con el Contrato y todos los Productos ofrecidos y vendidos en la Web 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 Producto Pedido al amparo de la citada Ley hasta tres (3) años posteriores a la fecha de entrega del Producto Pedido.
- 12.3 Si el Consumidor desea reclamar alegando falta de conformidad de un Producto 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 Producto Pedido se compró en Electrolux y cuándo se produjo la compra, preferiblemente a través del Acuse de Recibo del Pedido y del justificante de compra.

12.4 Cuando exista falta de conformidad de un Producto 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.

12.5 La garantía legal prevista en este Apartado 12 no cubre el deterioro del Producto Pedido, o parte del Producto Pedido, por desgaste normal, así como el mantenimiento normal del Producto Pedido, y cualquier clase de accesorios y consumibles, salvo que se deba a una falta de conformidad.

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

- manipulación o uso indebido del Producto Pedido contrario al manual de instrucciones del usuario y/o las instrucciones del embalaje del Producto Pedido, incluido un uso del Producto Pedido con finalidades distintas a las previstas para el mismo;
- un accidente u otro efecto ajeno;
- mantenimiento preventivo inadecuado del Producto Pedido;
- alteración o modificación del Producto Pedido que pueda dañar el Producto Pedido o provocar que el Producto Pedido ya no funcione según lo previsto;
- instalación o almacenaje incorrecto del Producto Pedido; o
- reparación, modificación o servicio técnico del Producto Pedido 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

12.7 El Consumidor puede contactar con Electrolux para tramitar la devolución o recogida, o para cualquier reclamación o queja derivada de la garantía legal o cualquier garantía comercial adicional que pueda corresponder, dirigiéndose por correo a: Electrolux España, S.A.U., Avenida de Europa, 16 Parque Empresarial La Moraleja, 28108, Alcobendas - Madrid, o por correo electrónico a: compradirecta@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.

12.8 En caso de querer presentar una reclamación puede presentarla ante los organismos públicos de cada comunidad autónoma. Puede acceder a todos los enlaces necesarios para abrir una reclamación en el siguiente sitio web: <https://www.dsca.gob.es/es/consumo/legislacion-hojas-reclamaciones-comunidades-autonomas>.

13 **INSTALACIÓN Y USO**

- 13.1 El Producto Pedido deberá instalarse y utilizarse en todo momento de acuerdo con las instrucciones y advertencias que figuran en el manual de instrucciones del usuario.
- 13.2 Salvo que el servicio de instalación se haya pedido a través de la Web o se incluya expresamente en el Pedido, el Cliente es responsable de la correcta instalación del Producto Pedido.
- 13.3 La instalación de algunos Productos exige la intervención de personal autorizado y capacitado profesionalmente para evitar el riesgo de daño en las instalaciones y/o en los Productos Pedidos y/o para evitar daños personales, haciéndose referencia en particular a la instalación, uso y mantenimiento de componentes para el uso de aparatos de gas, eléctricos, piezas hidráulicas y componentes relacionados. Léase y sígase siempre el manual de instrucciones del usuario y/o las instrucciones del embalaje de los Productos Pedidos.
- 13.4 En la medida de lo posible en virtud de la ley de aplicación, Electrolux no asume ninguna responsabilidad por reclamaciones imputables a un uso no previsto del Producto, su manipulación incorrecta o su instalación incorrecta (salvo cuando la instalación la haya realizado Electrolux o un colaborador externo designado por Electrolux).
- 13.5 Para cualquier información sobre el mantenimiento de los Productos, el Cliente deberá consultar el manual de instrucciones del usuario o contactar con el Centro de Atención al Cliente de Electrolux.

14 **FUERZA MAYOR**

- 14.1 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.
- 14.2 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 Producto Pedido.

15 **RESPONSABILIDAD**

- 15.1 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 el Producto 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.

15.2 Sin perjuicio de lo previsto en el artículo 14 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.

15.3 Si el Cliente, que también tenga la condición de Consumidor, usa los Productos Pedidos con cualquier finalidad comercial, empresarial o de reventa, Electrolux no tendrá ninguna responsabilidad frente al Cliente por cualquier lucro cesante, pérdida de negocio, interrupción del negocio, o pérdida de oportunidad de negocio.

15.4 Para el caso en que la entrega la realice un proveedor externo y se produzca algún tipo de daño, la reclamación siempre tiene que realizarse en el plazo de 24h desde la entrega o retirada del antiguo electrodoméstico.

16 **LEY DE APLICACIÓN Y JURISDICCIÓN**

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

16.2 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>.

17 **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: 912665682

Correo electrónico: compradirecta@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 10 en las Condiciones. En lugar de utilizar este formulario, puede ponerse en contacto con Electrolux enviando un correo electrónico a compradirecta@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
compradirecta@electrolux.com
Teléfono
912665682

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 productos y servicios (incluir información sobre el/los producto(s)/servicios correspondiente(s)).

Número de Pedido	
Pedido realizado (fecha)	Productos recibidos (fecha)
Lugar	Fecha
Firma (solo si se presenta en formato papel)	Firma 2 (si más de una persona ha comprado los productos)

ANEXO 2 - TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE EXTENSIÓN DE GARANTÍA +3 AÑOS

1 PREÁMBULO

- 1.1 Estos términos y condiciones generales se aplican a la Extensión de Garantía +3 años 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 (en adelante, “Extensión de Garantía +3 años”).
- 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 Extensión de Garantía +3 años 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

- 2.1 Siempre que se utilicen en estas Condiciones Generales, los siguientes términos tendrán el significado que figura a continuación:
 - **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;
 - **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/>
 - **Daño Completo** – daño por el que resulte técnicamente imposible o económicamente inviable recuperar el Electrodoméstico;
 - **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;
 - **RGPD** - Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la Extensión de Garantía +3 años 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;

- **Condiciones Generales** - estas Condiciones Generales;
- **Garantía Comercial** – garantía comercial voluntaria del Electrodoméstico prestada al Cliente por Electrolux en su condición de fabricante, importador, distribuidor o vendedor del Electrodoméstico;
- **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.
- **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 cinco (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:
- marca y modelo del Electrodoméstico correspondiente, incluido el código numérico de producto (**PNC**) y número de serie; y
 - 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.
 - 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 Extensión de Garantía +3 años no cubre:

- 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;
- daños en el Electrodoméstico derivados de un uso incompatible con el uso previsto o las recomendaciones contenidas en el manual de usuario del Electrodoméstico;
- 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;
- 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;
- daños derivados de reparaciones de un Electrodoméstico realizadas por personas no autorizadas;
- daños en el Electrodoméstico cuando se manipulen las características de seguridad originales del fabricante;
- daños en el Electrodoméstico derivados del uso del Electrodoméstico de Electrolux para fines comerciales;
- 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;
- daños causados intencionadamente o por negligencia grave;
- daños derivados de la falta de mantenimiento o de inspecciones periódicas cuando las recomiende el fabricante del Electrodoméstico;
- daños derivados de la influencia en el Electrodoméstico de factores externos térmicos, químicos, líquidos, humedad, presión excesiva, radiación, vibración, explosión o ventilación inadecuada;
- daños derivados de un transporte inadecuado del Electrodoméstico;

- daños en la producción o defectos estructurales descubiertos por el fabricante que den lugar a la retirada del producto del mercado;
- daños consistentes en la pérdida de datos almacenados en el Electrodoméstico o en el software del Electrodoméstico;
- daños derivados del uso de equipamiento adicional del Electrodoméstico de Electrolux que difiera del recomendado por el fabricante;
- 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;
- costes de mantenimiento y montaje del Electrodoméstico;
- costes de colocación de precintos de Extensión de Garantía +3 años u otros elementos de seguridad adicionales;
- 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, Extensión de Garantía +3 años contra rayos y alarmas;
- daños y costes de terceros; y
- fallos en el funcionamiento causados por animales, incluidos roedores e insectos.

6 **COMUNICACIÓN**

6.1 Para consultas relativas a la Extensión de Garantía +3 años, 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 Extensión de Garantía +3 años 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.electrolux.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

- 8.1 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 01 de marzo de 2026.