
Política de Servicio Haier Europe

Haier Europe

CANDY



Haier

Barcelona a 10/03/2022

INDICE

- 1- Propósito del documento
- 2- Definiciones básicas
- 3- Garantía
 - 3.1 Certificado de garantía
 - 3.2 Objeto de la garantía
 - 3.3 Exclusiones de la garantía
- 4- Solicitud de asistencia
 - 4.1 Solicitud de asistencia para reparación en garantía (GAE)
 - 4.2 Solicitud de asistencia para reparación en garantía (PAE)
- 5- Solicitud de Devoluciones
 - 5.1 Producto usado
 - 5.2 Producto defectuoso en el momento de la entrega al usuario (DOA)
 - 5.3 Producto con daños de transporte
- 6- Gestión de recambios y accesorios
- 7 - Servicio de Puesta en Marcha de frigoríficos de la marca Haier

1 - Propósito del documento

Este documento establece la política de servicio para la gama de productos fabricados y comercializados por el grupo Haier Europe que comprende las marcas Haier, Candy y Hoover.

2 - Definiciones básicas

GAE: Gama de productos de línea blanca que engloba lavadoras, secadoras, lavavajillas, termos eléctricos, hornos, encimeras, frigoríficos, campanas y microondas de encastre.

PAE: Gama de productos de línea blanca que engloba microondas de libre instalación y aspiradores.

CAT/SAT: Centro de asistencia técnica o Servicio de asistencia técnica autorizado.

S/N: Número de serie del aparato. En el caso de Candy y Hoover esta formado por 16 dígitos (solo números) y en el caso de Haier está formado por 20 dígitos (números y letras)

RMA: “Return Merchandise Authorization”, Solicitud de cambio de producto bien sea sustitución o abono de parte o totalidad del importe.

DOA: “Dead On Arrival”, el producto no funciona en el momento de la entrega o se verifica avería técnica dentro de los primeros 15 días desde la fecha de la compra.

3 – Garantía

3.1 -Certificado de garantía

Haier Europe garantiza sus productos para todos los defectos de conformidad existentes en el momento de la entrega del aparato e imputables a acciones u omisiones del productor, en las condiciones y en los términos de la presente garantía, por un periodo de 24 meses a contar desde la fecha de entrega del bien y certificada mediante factura o ticket de compra. Para ejercer el derecho de garantía es necesario que este certificado se presente ante el técnico del Servicio Oficial del Fabricante, junto con el documento que acredita la compra (factura, ticket de compra), donde se incluya identificación del vendedor, fecha de entrega, datos identificativos del aparato y precio de venta del aparato.

Haier Europe se reserva el derecho a negarse a cumplir las obligaciones objeto de la presente garantía si las informaciones o los datos presentes en los documentos de compra y/o entrega del producto, han sido alterados o cancelados tras la compra por parte del cliente o faltan en el momento de pedir la intervención.

3.2 - Objeto de la garantía

Si dentro del periodo de garantía se manifiesta un defecto de conformidad del bien imputable a acciones u omisiones del fabricante, el consumidor tendrá derecho a obtener la restitución de la conformidad del bien, sin costes a su cargo, mediante reparación o sustitución, salvo que la opción elegida sea objetivamente imposible o desproporcionada.

Salvo prueba en contrario, se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten en los seis meses posteriores a la entrega ya existían cuando el bien o producto se entregó, excepto cuando esta presunción sea incompatible con la naturaleza del bien o la índole de la falta de conformidad. Para el siguiente período de 18 meses de vigencia de la garantía, deberá ser el consumidor quien pruebe la existencia del defecto de conformidad del bien y su existencia al momento de la entrega. En caso contrario no será de aplicación la presente garantía.

Para la marca Haier en el siguiente período de 18 meses de vigencia de la garantía, el consumidor no deberá ser quien pruebe la existencia del defecto de conformidad del bien y su existencia al momento de la entrega.

3.3 - Exclusiones de la garantía

- Intervenciones para explicar el funcionamiento del producto o debidas a la falta de comprensión del usuario del correcto funcionamiento del mismo.
- Intervenciones para instalar o corregir instalaciones defectuosas (falta de energía eléctrica, subidas de tensión, suministro hidráulico, grifo cerrado, anclajes no quitados, regular pies, tubo entrada/salida agua mal colocado, ...)
- Intervenciones debidas a defectos provocados por cuerpos extraños (limpieza/desobstrucción del filtro o caja de productos, ...)
- Intervenciones en las que no se compruebe el defecto declarado (No centrifuga, no lava, no seca, no calienta, ruido, ...)
- Intervenciones necesarias porque no se ha efectuado el mantenimiento aconsejado en el libro de instrucciones.
- Daños en partes estéticas debidas al transporte.
- Daños accidentales causados por el cliente.
- Averías producidas por causas de fuerza mayor o agentes externos al propio aparato (fenómenos atmosféricos geológicos, inundaciones, infestación por insectos, etc.)
- Negligencia, uso abusivo y/o mantenimiento inadecuado por el consumidor, contraviniendo lo especificado en el manual de uso y mantenimiento (limpieza de filtros, desagües, cuerpos extraños en conductos, etc.)
- Uso no doméstico, o uso para actividades comerciales.
- Los costes añadidos derivados de intervenciones a efectuar con grúas, plumas u otros sistemas de elevación para retirar el producto del domicilio del usuario, en caso de necesitar reparación en taller, o cambio de producto.
- Resarcimiento de daños accidentales o daños derivados de pérdidas por no utilización del producto, alimentos en mal estado.
- Corregir intervenciones o modificaciones del producto efectuadas por centros de asistencia técnica no autorizados, efectuados sin autorización por parte de Haier Europe ni el resarcimiento de eventuales daños generados por tales productos.
- Manipulación o carencia del número de serie del producto.
- Desmontaje y montaje o cambio de sentido de apertura de puertas, salvo autorización expresa de nuestro departamento comercial, atención al cliente o coordinadores de área.
- Uso del producto con accesorios no originales.

4 - Solicitud de asistencia

4.1 - Solicitud de asistencia para reparación en garantía (GAE)

Los productos GAE están cubiertos por una garantía a domicilio.

El cliente en posesión de uno de nuestros productos que manifieste un problema técnico o un daño podrá solicitar el servicio de asistencia llamando al número telefónico, consultando la página web del fabricante en la sección “asistencia” rellenando el formulario o bien por dirigiéndose vía email.



902 509 123
912 172 025

soporte@haier-europe.com



902 100 150
943 914 150

service.espana@candy-hoover.com



902 100 150
943 914 150

service.espana@candy-hoover.com

Para pasar el aviso por cualquiera de las vías debe tener preparada la siguiente información del usuario
(* campos obligatorios)

- * Nombre Apellidos
- * Dirección
- * Ciudad
- * Código postal
- * Teléfono/s
- Email
- * Comercio donde ha adquirido el aparato
- * Número de serie del producto
- * Modelo
- * Fecha de compra
- * Avería

Una vez enviada la solicitud de reparación recibirá un número de caso con el que podrá seguir el proceso o utilizarlo para realizar posteriores consultas.

El servicio de asistencia contactará con el usuario en un plazo de 24 horas laborables para concertar la cita.

En caso de que la incidencia no esté cubierta por la garantía (ver apartado exclusiones de garantía) el cliente puede permitir la reparación, abonando la mano de obra, desplazamiento y material utilizado; o bien rechazar la reparación, abonando el importe de la elaboración del presupuesto.

En los casos en que no sea posible efectuar la reparación en el domicilio, el servicio de asistencia técnica procederá a organizar la recogida del producto defectuoso y la devolución del mismo al término de la intervención, utilizando medios propios o un transporte acordado. El servicio oficial de asistencia Haier Europe valorará la solución a adoptar, en función del problema presentado por el producto.

En los casos en que no sea posible efectuar la reparación porque:

- El producto presenta un defecto grave.
- El valor de la reparación se acercase o fuese superior al valor del producto nuevo.
- No se disponga de solución técnica.
- No es posible disponer de la pieza para realizar la reparación bien por tardanza u obsolescencia.
- Repetición de averías en un corto periodo de tiempo. *(3 averías verificadas en el plazo de 1 año, no incluyendo averías excluidas por la garantía)*
- Incumplimiento en los tiempos de reparación. *(claramente es diferente el tiempo si se trata de un daño estético y el producto está operativo que un daño funcional, para un daño funcional el plazo máximo para la reparación será de 20 días)*

La central de Haier Europe Service procederá a autorizar la sustitución del producto por uno idéntico o por otro con similares o superiores características.

4.2 - Solicitud de asistencia para reparación en garantía (PAE)

Los productos PAE están cubiertos por una garantía que debe ser ejecutada en oficinas o talleres de los CAT.

El usuario deberá llevar el producto al centro de asistencia técnico autorizado para su reparación o bien sustitución si la reparación no fuese posible. Para localizar el servicio técnico más cercano o el que más le interese, puede localizarlo en http://www.hoover.es/es_ES/centros-de-asistencia o bien llamando a cualquiera de los siguientes teléfonos: 902100150 o 943914150.

5 - Solicitud de Devoluciones

5.1 - Producto usado

Haier Europe no recoge producto usado de las tiendas o distribuidores excepto previa autorización de la central de Haier Europe (en cuyo caso tendrá que justificar con dicha autorización). La tienda no puede recoger producto usado sin que previamente lo vea el CAT en casa del usuario, si lo recoge es bajo su responsabilidad, para ello el usuario o distribuidor tienen que solicitar la asistencia en garantía, para proceder a la reparación, sustitución o preautorización de sustitución si no tenemos solución.

Aunque se detecte la incidencia dentro de los primeros 15 días desde la fecha de compra / entrega esta debe ser revisada por el CAT oficial.

Ver punto 4.1 de solicitud de asistencia para reparación en garantía.

5.2 - Producto defectuoso en el momento de la entrega al usuario (DOA)

En el caso de que en el momento de la instalación o la entrega del bien realizada por la distribución el producto no funcionase y este decidiese retirarlo in situ, debe solicitar la revisión de este por parte de un servicio técnico oficial que en caso de confirmar el problema se procederá bien a reacondicionar para su venta o bien proceder a la devolución del mismo.

Para presentar la solicitud debe enviar la solicitud a atencion.cliente@haier-europe.com acompañado de los siguientes documentos:

- Formulario de solicitud compilado (Anexo 1)
- Factura o ticket de compra del cliente final.

5.3 - Producto con daños de transporte

Se considera un daño de transporte todos aquellos casos en los que sea entregado un producto dañado y por lo tanto con el embalaje no integro, dentro de las 24 horas posteriores a la entrega por parte del Grupo Haier Europe.

En el momento de la entrega si se detectase productos dañados, se debe anotar una incidencia en el albarán de transporte indicando el modelo, cantidad y daño apreciado. Estos productos no deben ser aceptados y el transportista procederá a retirarlos. Es vuestra responsabilidad informar a Haier Europe enviando copia del albarán con las correspondientes anotaciones a vuestro contacto de la parte comercial.

Para los productos aceptados y descargados, la notificación de eventuales verificaciones por defectos ocultos causados por daño de transporte tiene que ser comunicada como máximo dentro de los 30 días desde la fecha de recepción de la mercancía.

Para presentar la solicitud debe enviar la solicitud a atencion.cliente@haier-europe.com acompañado de los siguientes documentos:

- Formulario de solicitud compilado (Anexo 1)
- Fotografía del daño y del embalaje.
- Fotografía de la matrícula.
- Albarán de entrega (escaneado o fotografía)

Ante la falta de toda o parte de la información solicitada, Haier Europe Service no aceptará la solicitud y está será rechazada.

En todos los casos, Haier Europe Service responderá a cada solicitud y se reserva el derecho de decidir si intervenir y poner el producto en condiciones de venta, nota de crédito o sustitución.

Nota: No deben ser reconocidos los daños de transporte secundarios, bien en vuestros clientes, puntos de venta o entrega al usuario, y esa manipulación no es imputable a Haier Europe. También no serán reconocidos daños de transporte imputados como daños desproporcionados o grandes daños posteriores a la entrega o es claro que ha sido causado por el cliente.

6 - Gestión de recambios y accesorios

En caso de encontrarse un producto en la distribución con alguna pieza, componente, accesorio en falta o dañado, fácilmente sustituible por su personal puede solicitarlo directamente enviado un correo a su comercial y en copia a carmen.galeano@haier-europe.com

Indicando número de serie del producto, dirección de entrega, persona y teléfono de contacto. El recambio será enviado en el plazo aproximado de una semana sin ningún tipo de coste en caso de autorización por parte de su comercial.

En caso de encontrarse un producto en el domicilio del usuario con alguna pieza, componente, accesorio en falta o dañado, fácilmente sustituible por el usuario puede solicitarlo directamente enviado un correo a su comercial y en copia a carmen.galeano@haier-europe.com de la misma forma que en el apartado anterior, siempre y cuando el producto se encuentre dentro de los primeros días de vida.