



Tengo un amigo en  **Balay**

# Servicio al Cliente Balay

Serviços Técnicos  
de Electrodomésticos  
Domestic Appliance Service





.....

## La experiencia del fabricante a su servicio

.....

Apreciado cliente,

En este folleto te proporcionamos información general sobre el Servicio al Cliente. Disponemos de una extensa red de servicios, y cerca de tu domicilio siempre encontrarás técnicos altamente cualificados que podrán darte el mejor servicio, con rapidez y eficacia.

### El mejor servicio al mejor precio

Nuestras reparaciones las realizan profesionales de Balay con experiencia y altamente cualificados, que siempre utilizan nuestros repuestos originales. Esto asegura una reparación rápida, fiable, y al mejor precio.

### Nuestro consejo

Si tienes un problema con tu aparato, te rogamos consultes en tu manual de instrucciones la información sobre uso y posibles averías.

Si el fallo persiste, por favor contacta con el Servicio al Cliente de Balay. Nuestro equipo técnico está a tu disposición para darte la solución adecuada a tu problema, y siempre que sea posible, aconsejarte como solucionarlo para evitar una visita innecesaria de nuestro técnico.

.....

### ¿Qué hacer si necesita contactar con nuestro Servicio al Cliente?

Consulta en el directorio de servicios adjunto, dentro de tu país, el más cercano a tu domicilio.

En el manual de instrucciones encontrarás dónde localizar la placa de características en tu aparato.



Ejemplo de placa de características con E-Nr y FD.

### Antes de llamarnos

Para poderte ayudar de forma más rápida, te rogamos tengas preparada la siguiente información:

1. Tu **dirección** completa y **nº de teléfono**
2. Descripción detallada de la **avería**
3. **Fecha de compra**
4. Modelo (**E-Nr** – ver ejemplo)
5. Fecha fabricación (**FD** – ver ejemplo)



.....

## A experiência do fabricante ao seu serviço

.....

Estimado cliente,

Neste folheto encontrará informação geral sobre a nossa rede internacional de Serviços Técnicos. Os Serviços Técnicos de Fábrica Balay estão presentes no nosso país, bem como uma vasta rede de Serviços Técnicos Autorizados. Encontrará perto do seu domicílio sempre técnicos altamente qualificados que poderão prestar-lhe o melhor serviço, com rapidez e eficácia.

### O melhor Serviço ao melhor preço

As nossas reparações são realizadas por profissionais Balay com experiência, altamente qualificados que utilizam sempre as nossas peças originais. O que assegura uma reparação rápida, fiável e ao melhor preço.

### Conselho

Caso tenha algum problema com o seu aparelho, consulte o manual de instruções que contém informação sobre algumas anomalias possíveis. Se a situação persistir, entre em contacto com a Assistência Técnica Balay. A nossa equipa técnica está à sua disposição para dar-lhe a solução adequada ao seu problema e sempre que possível, aconselhamos como solucionar o problema de modo a evitar uma visita desnecessária.

.....

### O que fazer se precisar contactar com a Assistência Técnica?

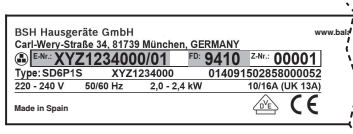
Poderá sempre entrar em contacto para saber qual o Serviço Técnico Autorizado mais perto do seu domicílio.

No manual de instruções terá a informação onde poderá encontrar a placa de características do seu aparelho.

### Antes de ligar

Para podermos ajudar de forma mais rápida, prepare a seguinte **informação**:

1. **Morada** completa e **número de telefone**
2. Descrição detalhada da **avaria**
3. **Data de compra**
4. Modelo (**E-Nr** – ver exemplo)
5. Data de produção (**FD** – ver exemplo)



Exemplo da placa de características com o E-Nr e o FD.



.....

## The expertise of the manufacturer at your service

.....

Dear customer,

This leaflet gives you information about our worldwide customer service network. Balay Customer Service is available nationwide. One of our service engineers is based near to your home and we can solve your problem quickly and efficiently.

### High standards of repair at a fair price

Repairs are carried out by fully-trained Balay engineers, who arrive equipped with original spare parts for your appliance. This ensures a fast repair at a fair price.

### Our advice

If you have a problem with your appliance, please refer to your instruction manual for information on usage and trouble shooting. If the fault persists please contact the Balay Customer Service department.

Our friendly and helpful customer service advisors are committed to finding the best solution for you in order to avoid an unnecessary engineer visit.

.....

### What to do if you need our customer service?

The telephone numbers and addresses in this leaflet for your national customer service department are listed by country.

You can also refer to your instruction manual to find out where you can locate the rating plate with the E-Nr and FD.



Example of rating plate with E-Nr and FD.

### Before you call

Please make sure you have the following **information** prepared, as this will help us deal with your query more quickly:

1. Your exact **address and telephone number**
2. Detailed description of the **fault**
3. **Date of purchase**
4. Product number (**E-Nr** – see example)
5. Production date (**FD** – see example)





.....

**ES** España, Spain

BSH Electrodomésticos España S.A.  
Servicio Oficial del Fabricante  
Parque Empresarial PLAZA,  
C/ Manfredonia, 6  
**50197 Zaragoza**  
Tel.: 976 305 712  
Fax: 976 578 425  
mailto:CAU-Balay@bshg.com  
www.balay.es

.....

**PT** Portugal

BSHP Electrodomésticos, Sociedade Unipessoal, Lda.  
Rua Alto do Montijo, nº 15  
**2790-012 Carnaxide**  
Tel.: 214 250 740  
Fax: 214 250 701  
mailto:balay.electrodomesticos.pt@bshg.com  
www.balay.pt

copy right



.....

**MT** Malta

E.T.V. Ltd.

Pionner Road

**Bugibba, Malta**

St. Thomas Str.

**Luqa, Malta**

Tel.: 00356 99220024

Tel.: 00356 99496997

email: [etv@etvhomeline.com](mailto:etv@etvhomeline.com)

.....

**CY** Cyprus, Κύπρος

Thetaco (Traders) Ltd.

6, Aretis

Aradippou Industrial Estate

**7101 Aradippou-Cyprus**

Tel.: 2453 2220

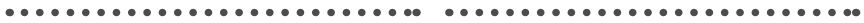
Fax: 2453 2221

email: [thetaco@cytanet.com.cy](mailto:thetaco@cytanet.com.cy)

copyright



Condiciones de garantía  
 Condições de garantia  
 Conditions of guarantee



### Español – Spanish

Para este electrodoméstico son válidas las condiciones de garantía dadas por nuestro representante en el país donde lo ha adquirido. Puedes solicitar estas condiciones de garantía bien al establecimiento en el que has comprado el aparato o bien directamente a nuestro representante. También puedes obtener esta información online en las webs mencionadas. Para tener derecho a esta garantía es imprescindible presentar la factura de compra.

### Português - Portuguese

Este aparelho contempla as condições legais de garantia dadas pelo fabricante no País onde foi adquirido. Poderá obter as condições de garantia através do estabelecimento de venda, directamente no fabricante ou ainda na internet nos nossos websites. Para ter direito a esta garantia é imprescindível ter a factura de compra.

### English

For this appliance the guarantee conditions as set out by our competent representatives in the country of sale apply. The conditions of guarantee can be requested at any time from the retailer/ dealer from whom the appliance was purchased or from our representative in the country of sale. In addition they are also available over the Internet on the official brand website. For claims under guarantee the sales receipt must be produced.





# Condiciones de garantía ofrecida por BSH ELECTRODOMESTICOS ESPAÑA, S.A. con NIF A- 28893550

Ronda del Canal Imperial 18-20, 50197 Zaragoza

01/2022

Las presentes condiciones, que describen los requisitos y ámbito de aplicación de nuestra garantía, no afectan a las obligaciones legales de garantía derivadas de la compraventa con el consumidor final. Es decir, como consumidor, tiene derecho según la garantía legal a las medidas correctoras de forma gratuita en caso de falta de conformidad de los bienes. Ello comprenderá los gastos necesarios en que se incurra para que los bienes sean puestos en conformidad. Adicionalmente, para este electrodoméstico, nosotros otorgamos una garantía sujeta a las siguientes condiciones:

1. De conformidad con las condiciones que aquí se indican (No. 2-8), repararemos las faltas de conformidad en el electrodoméstico sin coste, si se verifica que son consecuencia de un componente defectuoso y/o fallo de fabricación, y siempre que se notifique el mismo sin demora tras su aparición y dentro de los 3 años desde la fecha inicial de entrega al usuario. Si el defecto aparece dentro de los 2 años tras la entrega, se presumirá que es un componente defectuoso o fallo de fabricación.
2. Los daños causados por efectos químicos o electroquímicos del agua y/o debido a condiciones generales ambientales anómalas, no conllevará ninguna obligación de garantía; tampoco se aplicará la garantía a daños que sean resultado de un uso indebido o si el electrodoméstico entra en contacto con sustancias inapropiadas. Asimismo, la garantía no se aplicará a defectos en el aparato causados por daños en el transporte de los que no seamos responsables, por su incorrecta instalación y montaje, mal uso, uso no doméstico, falta de cuidado o no observancia de las instrucciones de uso o instalación. La batería reemplazable de los aparatos "Power for All" tienen una garantía de 1 año. La garantía quedará sin efecto si las reparaciones o intervenciones son realizadas por personas no autorizadas por el fabricante o si el aparato ha sido reparado con piezas de repuesto o accesorios que no son originales, así como si el defecto ha sido causado por la reparación o intervención realizada por una persona no autorizada por el fabricante, o con piezas o accesorios no originales.
3. La aplicación de la garantía conlleva que los componentes defectuosos sean reparados o sustituidos sin coste por componentes sin fallos. Los componentes reemplazados, serán de nuestra propiedad.
4. Durante el periodo de garantía, en caso de un fallo del aparato, el consumidor final podrá elegir entre la reparación o sustitución del aparato por otro de valor equivalente conforme al catálogo de producto vigente, siempre que la opción elegida resulte posible y no sea económicamente desproporcionada.
5. Para ejercer los derechos derivados de la presente garantía, debe contactarse con nuestro Servicio de Atención al Cliente. Por tanto, las siguientes opciones de contacto están a disposición del consumidor final: Teléfono, E-mail o Formulario online de contacto. El consumidor final puede encontrar los detalles de contacto en el Directorio de Servicios. Adicionalmente, la factura en la que conste la fecha de entrega o al menos la fecha de compra del aparato deberá ser presentada. Los electrodomésticos sobre los que se solicite el servicio conforme a la garantía, que razonablemente puedan ser transportados, serán entregados o enviados al centro de servicio oficial. Las reparaciones en el lugar en el que están instalados, solo pueden ser solicitadas para electrodomésticos en funcionamiento estacionario (fijo).
6. Mientras el electrodoméstico está siendo reparado, se suspende el plazo de garantía, y una vez está reparado, se dispone al menos un plazo de 1año de garantía en la reparación.
7. Las reclamaciones adicionales u otras reclamaciones (en particular, reclamaciones por daños sufridos más allá del propio aparato) están excluidas de la garantía en la medida que la responsabilidad es obligatoria por ley.
8. Las presentes condiciones de garantía son aplicables a los electrodomésticos comprados y operativos en España. Si un aparato es entregado y opera en otro país ("país de destino") de EU/EFTA que cuente con los requisitos técnicos (p. e. voltaje, frecuencia, tipos de gas, etc.) del correspondiente país y son adecuados para las condiciones climáticas y medioambientales, la garantía del país de destino se aplicará siempre que contemos con red de servicio técnico en dicho país. Puedes requerir la aplicación de la garantía por el representante en el país de destino. Si el aparato es entregado en países fuera de EU/EFTA, la garantía no tendrá efecto.
9. Por favor, tome nota de nuestro Servicio de Atención al Cliente para cualquier reclamación: Nuestro servicio de asistencia técnica también seguirá disponible una vez que haya expirado el periodo de garantía.



# Condições de garantia do fabricante da BSHP Electrodomésticos

Rua Alto do Montijo 15, 2790-012 Camaxide, Portugal

01/2022

As presentes condições descrevem os requisitos e o âmbito da nossa garantia, não afetam os direitos dos consumidores referentes aos nossos equipamentos no caso de não conformidades.

Os consumidores podem reclamar esses direitos gratuitamente, sem prejuízo dos direitos decorrentes da garantia de lei. Adicionalmente, asseguramos uma garantia aplicável aos nossos equipamentos, sujeita às seguintes condições:

1. De acordo com as condições a seguir indicadas, Nº. 2-8, as deficiências detetadas no aparelho serão corrigidas sem qualquer custo se, de forma verificável, resultarem de defeito de material ou do processo de fabrico, dentro dos 36 meses após a data de entrega ao primeiro adquirente utilizador. Se a não conformidade for reclamada no prazo de 24 meses após a entrega, será assumido que a não conformidade está abrangida pela garantia do fabricante (verifique as exceções em 2.).
2. A garantia não cobre a quebra de peças frágeis como vidro ou plástico, bem como lâmpadas. Também estão excluídas da garantia as peças que estão sujeitas a utilização ou outras formas naturais de desgaste. Concedemos uma garantia de 12 meses sobre baterias substituíveis dos dispositivos "Power for All", embora sejam peças de desgaste no sentido acima mencionado. A garantia não cobre deficiências de funcionamento que possam ser resolvidas mediante operações de manutenção da responsabilidade do utilizador conforme Instruções de Uso que acompanham o equipamento. Pequenos desvios em termos de qualidade média sem relevância material e sem implicações no funcionamento do aparelho, não são abrangidos por esta garantia. Danos ou defeitos devidos a características químicas ou eletroquímicas da água e/ou causados por condições ambientais anormais não são abrangidas por esta garantia bem como danos resultantes de utilização inapropriada ou se o aparelho entrou em contacto com substâncias não adequadas. A garantia também não abrange danos de transporte pelos quais esta empresa não é diretamente responsável, instalação incorreta e montagem, uso indevido, utilização não-doméstica, falta de cuidado ou inobservância das instruções de montagem ou de funcionamento. A garantia extingue-se se forem efetuadas reparações ou intervenções por entidades não autorizadas ou se forem aplicadas peças ou acessórios não originais e se a reparação ou intervenção realizada por uma entidade não autorizada, ou a aplicação de peças não originais, resultarem num defeito.
3. A reparação das deficiências será efetuada pela substituição das peças defeituosas por peças originais, de acordo com os nossos critérios. As peças substituídas são de nossa propriedade.
4. Se considerarmos que a reparação não é a solução adequada, o aparelho será substituído por um novo, da gama que estiver em vigor, durante o período de garantia com a concordância do consumidor. Os aparelhos substituídos são de nossa propriedade.
5. Para reclamar os direitos desta garantia, o consumidor tem de comunicar os defeitos ao nosso serviço técnico. Estão disponíveis as seguintes opções para contacto: por telefone, correio eletrónico ou marcação online na página da marca. O consumidor poderá encontrar informação adicional sobre as opções de contacto em "Contacto dos Serviços", constante da documentação que acompanha o equipamento. É obrigatória a apresentação de documento que comprove a data de compra ou a data de entrega do aparelho, sendo considerada a mais recente. Aparelhos que possam ser facilmente transportados pelos consumidores e que tenham uma deficiência abrangida por esta garantia, devem ser entregues ou enviados para o serviço técnico da BSHP, ou para o Serviço Técnico Autorizado, mais próximo. As reparações no local de instalação só podem ser perdidas para grandes eletrodomésticos em funcionamento estacionário (instalação fixa).
6. O período de garantia é prolongado por seis meses por cada reparação efetuada durante a garantia, até ao limite de mais dois anos. O período de garantia das peças aplicadas termina com o término do período de garantia do aparelho. Contudo, se o aparelho for substituído, o novo aparelho terá 36 meses de garantia (renovação da garantia). Se for verificada uma não conformidade nos 30 dias seguintes à data de compra, o consumidor pode exigir a troca ou resolução do contrato.
7. São excluídos pedidos de indemnização (nomeadamente danos para além do aparelho).



8. Estas condições de garantia aplicam-se a aparelhos comprados e em funcionamento em Portugal. Se o aparelho for enviado e estiver a funcionar num país da UE ou da EFTA ("país de destino") em que se cumpram os requisitos técnicos (p.ex. valor e frequência da tensão de alimentação, tipo de gás, etc.), e for adequado às condições ambientais, são aplicáveis as condições de garantia do país de destino se existir um serviço técnico da BSH nesse país. Pode solicitar as condições de garantia junto do serviço técnico da BSH do país de destino. Se o aparelho for enviado para um país não pertencente à UE ou à EFTA, esta garantia não é válida.

9. Agradecemos que tenha em atenção o seguinte: O nosso Serviço Técnico de Fábrica e os Serviços Técnicos Autorizados continuam ao seu dispor após o término do período de garantia.

copyright



copyright







Síguenos en:



Tengo un amigo en  **Balay**

copyright

8001250469-0802



Impreso en papel 100% reciclado

BSH Hausgeräte GmbH  
Carl-Wery-Straße 34, 81739 München, GERMANY