

# Servicio al cliente Balay



**Teléfono 976 305 712 • 24 horas • 7 días**  
Comodidad sin horarios.



**Servicio Flexservice\***  
Amplio horario de visitas.



**Solicitud de reparación online desde balay.es**  
Conectados contigo las 24 horas.



**Servicio de emergencias\***  
Asistencia en menos de 2 horas.



**Pago con tarjeta**  
Puedes pagar la mayoría de las reparaciones y compras con la tarjeta de crédito en tu domicilio.



**Extensa red de Centros de Asistencia Técnica**  
Estés donde estés, estamos cerca.



**Mayor garantía**  
Garantizamos los materiales y la mano de obra de nuestras reparaciones durante 2 años, siendo la garantía legal de tan solo 3 meses.



**Repuestos originales**  
Todos nuestros repuestos tienen la garantía de calidad Balay.



**Envío a domicilio**  
Balay te ofrece la posibilidad de adquirir repuestos, productos de mantenimiento o accesorios a través de [www.balay.es](http://www.balay.es) o por teléfono.



**Mejor precio garantizado**  
Si encuentras el mismo servicio por un precio menor, te devolvemos la diferencia.



**Instalación de un nuevo electrodoméstico Balay**  
No dudes en contactar con el Servicio al Cliente Balay para instalar o poner en marcha tu electrodoméstico, consulta nuestras tarifas en [balay.es](http://balay.es)



**Técnicos altamente cualificados**  
Nuestros técnicos disponen del carnet oficial ANFEL.

## Servicio Tranquilidad Balay

**5 años**  
Tranquilidad

Disfruta de 3 años más de tranquilidad al terminar los 2 años de garantía de la marca, con las mismas ventajas incluidas en la garantía inicial.

\*Consultar disponibilidad.

© 2019 BSH Electrodomésticos España, S.A.  
Parque Empresarial PLAZA, Ronda del Canal Imperial de Aragón, 18-20, 50197 Zaragoza

**Servicio al Cliente Balay**  
**24 horas • 7 días**

**976 305 712 o en [balay.es](http://balay.es)**

Síguenos en:

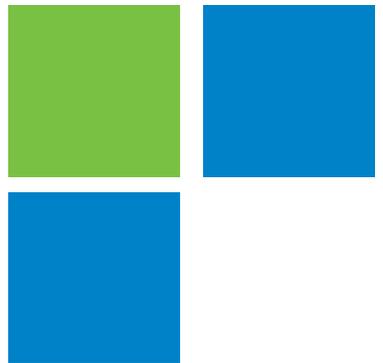


Por un mundo más cómodo

XXX



# Documento de Garantía



**Balay**  
Por un mundo más cómodo

Sólo aplicable en España. Só aplicável em Espanha.

Estimado Cliente:

Muchas gracias por haber adquirido un electrodoméstico Balay. Esperamos que nuestro producto te proporcione siempre un excelente servicio.

Como fabricantes y responsables del electrodoméstico que has adquirido, estamos convencidos de la excelente calidad del mismo, y esperamos que no tengas necesidad de ninguna intervención técnica durante mucho tiempo. Pero en el caso de necesitar una visita o un consejo de nuestra red de Servicios Oficiales, tanto dentro como fuera del período de garantía, estamos a tu entera disposición en el teléfono **976 305 712** o en [www.balay.es](http://www.balay.es). Recibe una cordial bienvenida como cliente de la marca Balay.



## Balay Contigo

El programa Balay Contigo premia tu confianza en nuestra marca, ofreciéndote todas estas ventajas:

- **Registro:** al registrar tu electrodoméstico podrás beneficiarte de promociones, ofertas y descuentos exclusivos.
- **Asesoramiento:** consulta en nuestro chat online cualquier duda sobre tus nuevos electrodomésticos.
- **Pedidos:** podrás hacer seguimiento de los pedidos realizados en la tienda online.
- **Información:** podrás consultar y descargar los manuales de instrucciones.
- **Trucos:** te ayudamos a sacar el máximo rendimiento a tus electrodomésticos.



Registra tu electrodoméstico en Balay Contigo en [www.balay.es/balay-contigo](http://www.balay.es/balay-contigo) y disfruta de sus ventajas.

## Condiciones de la Garantía Comercial ofrecida por Balay como fabricante



En este documento vas a encontrar descritas las condiciones de la garantía que dispones al haber adquirido un nuevo electrodoméstico de nuestra marca. Estas condiciones reúnen todos los derechos que tienes de acuerdo con lo dispuesto 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, así como la garantía y los derechos adicionales que la marca Balay ofrece.

Por otra parte, nos complace informarte que estas condiciones de garantía que te ofrecemos como fabricantes son independientes de los derechos que tienes frente al vendedor derivados del contrato de compra-venta de tu electrodoméstico.

Lee, por favor, este documento detenidamente, y si tienes alguna duda, llámanos.

## ¿Qué cubre tu garantía?



Nuestra empresa se compromete durante los 2 años siguientes, desde la fecha de entrega del electrodoméstico, a reparar sin cargo por tu parte cualquier avería o defecto del aparato, siempre que el mismo sea debido a un fallo de fabricación o a un componente defectuoso del aparato que suponga la falta de conformidad del producto.

De este modo, durante el período de garantía, en caso de un fallo en el aparato, podrás elegir entre la reparación o la sustitución del producto, siempre que la opción elegida resulte objetivamente posible y no sea económicamente desproporcionada. Para ello, se considerará desproporcionada la opción elegida cuando suponga costes que no sean razonables, teniendo en cuenta el valor del producto, la escasa relevancia de la falta de conformidad o si la otra opción puede realizarse sin mayores inconvenientes para el usuario.

En el caso de que el aparato haya sido reparado pero continúe permaneciendo el defecto de

fabricación que suponga la falta de conformidad del producto, podrás solicitar de nuevo, tanto la reparación como la sustitución, pudiendo optar por una rebaja del precio pagado o bien la devolución total del importe de la compra de tu electrodoméstico. Pero de nuevo, la opción elegida no deberá ser en comparación con las otras alternativas ni económicamente desproporcionada, ni imposible de cumplir por alguna causa, todo ello de acuerdo a los términos establecidos en el Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre.

En caso de que tu electrodoméstico sea reemplazado por otro nuevo, el plazo de garantía se suspende temporalmente hasta la entrega del nuevo aparato, y dispondrás siempre, como mínimo, de un período de 6 meses de garantía desde la entrega, pero en ningún caso empieza un período nuevo de 2 años de garantía.

Por último ten en cuenta que mientras tu electrodoméstico está siendo reparado durante la garantía, se suspende temporalmente dicho plazo de garantía, y una vez recibas el aparato reparado dispondrás siempre como mínimo de 6 meses de garantía en la reparación.

## ¿Qué no cubre tu garantía?



Dado que la marca Balay, como fabricante del electrodoméstico, no puede hacerse responsable de ciertos aspectos de tu aparato ajenos a nuestra actividad, hay ciertas averías y daños que no puede cubrir esta garantía.

En el libro de instrucciones se explican todas las recomendaciones para la instalación y uso del electrodoméstico y para la obtención del máximo rendimiento del mismo. Realiza, por favor, las comprobaciones que ahí se expresan dado que, salvo error por nuestra parte en dicho libro de instrucciones, cualquier daño provocado por una mala instalación o por un mal uso no podrá ser recogido por esta garantía. Por esta razón, es muy importante que leas el libro de instrucciones, y en caso de duda, llámanos al **976 305 712**.

Esta garantía no recoge la solución de aquellas averías producidas por causas ajenas al diseño o fabricación del aparato (por ejemplo, fallos en el

suministro eléctrico), o que estén originadas por un uso indebido o no doméstico del mismo (como usos en establecimientos públicos o en actividades profesionales).

Asimismo la garantía no se aplica si los defectos en el aparato han sido causados por daños durante el transporte no atribuibles al fabricante (por ejemplo, daños en puertas, abolladuras, cristales rotos durante el transporte...) así como por instalaciones o montajes incorrectos, o por una mala conservación del electrodoméstico. De igual forma, no están cubiertas aquellas piezas afectadas por el desgaste normal del aparato como tubos, gomas... cuyo desgaste forme parte del mantenimiento normal del aparato.

Asimismo, la garantía se anulará si las reparaciones son realizadas o si el aparato es abierto o manipulado por personas no autorizadas por el fabricante; o si se reemplazan o se utilizan piezas adicionales o accesorios que no sean originales del fabricante.

La garantía no cubre las averías o daños causados por efectos químicos o electroquímicos del agua o por el contacto con sustancias inapropiadas, o debido a condiciones generales ambientales anómalas ni, en definitiva a las causadas por la utilización del aparato fuera de lo señalado en el manual de instrucciones.

Por último, la garantía no es aplicable a piezas frágiles de cristal, cristal vitrocerámico, plásticos, manetas, puertas o bombillas cuando su fallo o rotura no sea atribuible a un defecto de fabricación.

## Importante



Para tener derecho a esta garantía es imprescindible acreditar ante el Servicio al Cliente Balay la fecha de recepción del aparato por tu parte. Para esto, solamente es necesario mostrar la FACTURA DE COMPRA o TÍQUET DE COMPRA, o el albarán de entrega del aparato si este último fuera de fecha posterior a la factura o tíquet.

**Guarda, por tanto, la factura o tíquet de compra.** Todos nuestros técnicos van provistos del

correspondiente carnet avalado por ANFEL (Asociación Nacional de Fabricantes de Electrodomésticos) que les acredita como Servicio Oficial del Fabricante. Exige su identificación.

Esta garantía se aplica a aparatos comprados en España. Estas condiciones de garantía también se aplicarán a aparatos trasladados fuera de España, si poseen los requisitos técnicos (tales como voltaje, frecuencia, tipo de gas, etc.) del correspondiente país y son adecuados para las condiciones climáticas y medioambientales, y donde Balay tenga un centro de servicio técnico autorizado en el país. Para aparatos comprados fuera de España se aplicarán las condiciones de garantía emitidas por nuestro representante en el país respectivo. También, en este caso, deben cumplir los requisitos técnicos de España y ser adecuados a las condiciones climáticas y medioambientales del país.

Estas condiciones corresponden a la garantía mínima que te ofrece el fabricante y no interfieren con alguna otra garantía que tengas contratada y que mejore estas condiciones. Si deseas prolongar tu tranquilidad, puedes contratar el Servicio Tranquilidad Balay, con el que disfrutarás de 3 años adicionales al terminar los dos años de garantía de la marca, y con las mismas condiciones y ventajas de la garantía inicial.

Solicita el Servicio Tranquilidad Balay



Te recordamos que el Servicio Oficial Balay estará a tu disposición una vez que la garantía haya expirado, pues posee la formación, medios y repuestos adecuados para reparar nuestros electrodomésticos con la máxima garantía.

A efectos de necesitar una comunicación legal con Balay como fabricante de este electrodoméstico, debes dirigirte a:

**BSH Electrodomésticos España S.A.**  
**Parque Empresarial PLAZA.**  
**Ronda del Canal Imperial de Aragón, 18-20**  
**50197 Zaragoza NIF A28893550**

## Red de Asistencia Técnica



El servicio de asistencia técnica de Balay cuenta con una extensa red de centros por toda la geografía española.

**24 horas al día, 7 días a la semana,** Balay está siempre a tu servicio.



Balay dispone de la tecnología más avanzada y de un equipo de profesionales que conocen muy a fondo tus electrodomésticos.

Puedes confiar en Balay para cuidar de todos tus electrodomésticos: lavadora, lavavajillas, horno, placa, frigorífico, campana...

## Localiza tu Servicio Oficial Balay



Consulta nuestra red de asistencia técnica oficial en [www.balay.es](http://www.balay.es) donde tienes un localizador para encontrar rápidamente tu centro más cercano.

Muchas gracias de nuevo por haber adquirido un electrodoméstico Balay y esperamos que lo disfrutes por mucho tiempo.