

GARANTÍA, POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN Y RMA MILECTRIC

actualizado: 31/12/2021

Garantía, política de devolución y RMA Infiniton World Electronic, S.L. (en adelante, MILECTRIC)

GARANTÍA LEGAL

Los aparatos tienen una garantía contra cualquier defecto de fabricación que se aprecie durante los plazos marcados por la ley de garantías del territorio donde se comercializa este producto.

Para tener derecho a la garantía es indispensable que este certificado sea cumplimentado y enviado la parte inferior del mismo en el momento de la compra o registrado telemáticamente en www.milectric.com

La parte propietaria del aparato deberá salvaguardar el número de serie del aparato intacto y la factura de compra durante todo el periodo de vigencia de dicha garantía, marcada según ley, para ser presentados al requerir cualquier servicio postventa.

Esta garantía solo será efectiva en el país que se comercialice el producto de la mano de un distribuidor oficial y autorizado.

Y en adelante pasaremos a explicar sus peculiaridades y excepciones.

EL RECIBO DE COMPRA.

1. No se aceptará ninguna devolución sin factura de compra/garantía sellada o, en su defecto, el ticket de compra correspondiente. EL CLIENTE siempre deberá presentar una edición original y compulsada de su recibo de compra que cuente siempre con estos parámetros:

- Nombre del producto claramente identificado y coincidente con el producto de la marca.
- Fecha de la emisión de dicho recibo.
- Número de serie del producto, cuando lo tenga.
- Desglose de IVA pagado en el terminal.
- Ser una factura real o recibo de compra, no una nota simplificada.
- La misma deberá contar con número de factura y sello del local o establecimiento de compra.

La no presentación de los requisitos deja en virtud de la marca, la posibilidad del rechazo y atención en garantía para la reparación del producto. Sabiendo siempre que el cliente está capacitado para obligar a la tienda a la emisión de todos estos requisitos en el momento de su compra. Y dejando constancia que la prueba de carga del comprobante de compra residirá siempre sobre el cliente.

¿Qué se requiere para la solicitud de garantía?

1. Haber registrado su producto previamente en el portal MILECTRIC.COM tras su compra:
<https://milectric.com/contactenos>
o en <https://infiniton.es/contactenos> (pulsando en “Registra tu garantía”)
2. Será imprescindible la presentación del número de serie del producto.
3. Será imprescindible la presentación del modelo del producto averiado.
4. Es imprescindible rellenar el campo "descripción del fallo":
 - a. La descripción debe ser lo más explícita posible para que los técnicos encargados puedan solventar el problema en cuestión y demorar lo mínimo posible la espera del cliente.
 - b. No se admitirá la descripción de tipo: "no funciona", "defectuoso", "mal", "fallo de software", donde se especifique lo que hace o no hace el aparato.
 - c. **“PREVENTA”** - En caso de que un producto presente un fallo (por ejemplo, no enciende) y **no se llegó a vender** (por ejemplo, presenta un malfuncionamiento durante la presentación a un cliente en la tienda), en la descripción del fallo se ha de poner **“PREVENTA”** seguido al fallo que presenta. Dicha descripción NO se admite cuando un producto llegó a venderse al cliente final. **d. Quedarán excluidos totalmente del anterior punto, los productos que pese a tener un problema “antes” de la venta se hayan almacenado en condiciones o de forma incorrecta.**
 - e. **“DOA”** – es la descripción que se debe de poner si no han pasado un máximo de 15 días naturales desde la fecha de venta al cliente final el producto presente algún fallo o anomalía en el funcionamiento. ***estos plazos serán inferiores o superiores dependiente del producto y sus condiciones particulares, que deberán siempre ser previamente consultados con el distribuidor o marca.** Este tipo de devolución se admite siempre y cuando el producto devuelto venga en perfectas condiciones y acompañado con todos sus accesorios correspondientes. Después de poner **“DOA”**, se debe de escribir el fallo que presenta el dispositivo para el análisis de la veracidad de dicho acontecimiento.
***En productos electrodomesticos, por ejemplo, ese DOA se reduce al dia de la instalación y sus 5 dias siguientes! Y siempre deberá ser autorizado por un SAT OFICIAL DE MILECTRIC.** Al tratarse de un producto sobre el que incide un gran, especial e higiénico uso, solo cabrá la reparación del mismo pasado los 5 días permitidos para su cambio.
5. Todo el material devuelto por el cliente **sin autorización previa** vía e-mail (info@milectric.com o rma@milectric.com) por parte de Milectric – **no será aceptado y se devolverá al remitente con portes debidos o será rechazado si fuera la agencia del cliente la cual trajera el mismo.**
6. En caso de productos que puedan ser transportados por el usuario por su tamaño y movilidad al Servicio Técnico Oficial, la marca no estará obligada a desplazarse al domicilio del usuario y deberá ser el cliente quien deposite el producto en uno de nuestros SAT asociados o dotándolo de un correcto embalaje para poder ser transportado por la marca hasta sus centros de reparación sin problemas algunos.
7. Todo producto de PAE, calefacción, ventilación y productos de tecnología por debajo de los 49,90€ de PVP, no cuenta con la cualidad de recogida por parte del servicio técnico de Milectric para la atención de casos durante la garantía legal, posterior a la fecha de compra. Estos deberán ser depositados en una tienda asociada a la marca o en un Servicio postventa de la marca. La localización de los mismos se hace mediante consulta a rma@milectric.com o info@milectric.com

¿Qué debemos saber sobre la reparación de nuestros productos MILECTRIC?

8. Se entiende por garantía, la sustitución y reparación gratuita de los componentes del producto, por defecto de conformidad atribuido a un defecto de fabricación. Se procederá a la sustitución del producto, solo en aquellos casos en la que la reparación sea prácticamente imposible excesivamente costoso.
9. Una reparación o sustitución no renueva el periodo de garantía. Pues la vigencia del periodo de garantía la marca la factura primera del mismo.
10. **El tiempo máximo de reparación es de 15 días hábiles a partir del día de recepción** (no incluye tiempo de transporte), siempre se han de tener en cuenta los ciclos coyunturales que atraviese el mercado, es decir, los plazos podrían estirarse en los periodos estivales. Para la tranquilidad de nuestros clientes, nuestra operativa común reside en 2 días de transporte, 1 de reparación más el ultimo de entrega de devolución, un total de 5 días para los aparatos de nuevas tecnologías. Los plazos para la reparación de electrodomesticos serán un poco más amplios por la toma de contacto con los SAT locales con los usuarios finales. Este será de 2 días para concertar una cita, y otros dos para acometer la reparación. En el caso de que fueran necesarios repuestos, se necesitarán dos días extras a las intervenciones.

¿Qué debemos saber sobre la solicitud de asistencia sobre productos SIN avería?

11. Se le cobrarán los gastos de transporte y revisión técnica a todos los clientes que devuelvan **los productos que no presenten ninguna anomalía o presenten daños debidos a un mal uso por parte del cliente**; en el segundo caso, al cliente se le preparará un presupuesto de reparación totalmente gratuito. MILECTRIC no cobrará importe alguno por la generación del presupuesto, nuestro objetivo sin duda es hacer una reparación lo más económica posible para el cliente, sin dejar de lado, que los componentes tienen un costo que la propia tecnología y el tiempo marcan, y sobre los que velará MILECTRIC por hacerlos razonables a los precios de mercado de estos productos.

¿Qué debemos saber sobre la solicitud de asistencia sobre productos SIN avería, cuando son electrodomésticos?

***Misma situación se describe en la reparación de productos electrodomesticos.** La visita de un tecnico para explicar o comprobar el no fallo de funcionamiento del producto tendrá un cargo meramente paliativo del desplazamiento del técnico y el ejercicio de su jornada laboral en atención fuera de garantía. El **impago** de la misma, implicará automáticamente la retirada de la garantía del producto. Dicho coste será de acorde a las condiciones económicas dotadas a nivel nacional para la reparación e intervención de productos MILECTRIC, y la misma siempre será a totalmente razonada a mercado.

*Rogamos si tienen cualquier consulta relacionada con su producto la formulen por info@milectric.com para que le pueda ser solventada sin la necesidad de asistencia a domicilio, pues llegada la situación descrita anteriormente, la marca deberá repercutir cargos sobre el cliente final. Además de contar con los siguientes vínculos para rellenar sus dudas o inquietudes:

12. Es imprescindible incluir todos los accesorios que puedan tener relación alguna con la avería que presenta un dispositivo, sobre todo cuando hablamos de productos de línea tecnológica, (por ejemplo: si un dispositivo no carga, ha de incluir el propio dispositivo junto con su cargador y cable si estos vienen incluidos en el conjunto). En caso de no recibir dichos accesorios, se rechazará la reparación, y se procederá a devolver el producto sin reparar al cliente y se le cobrarán **los costes de transporte (recogida + devolución) estimados según tarifa en vigor**.

13. El tiempo de **validez del presupuesto es de 30 días**, a partir del cual se empezarán a computar **2.50€/día** en conceptos de gastos de almacenaje (a contar desde la fecha de notificación del presupuesto por parte del SAT).

¿Qué debemos hacer con los datos almacenados en nuestros dispositivos?

14. En caso de los dispositivos con memoria interna, tales como teléfonos móviles, Tablet, mp4/mp5, etc. el usuario ha de hacer una copia de seguridad de todos sus datos **ANTES de mandarlo al servicio técnico**, ya que es posible que para llevar a cabo con la reparación será necesario reseteo y/o formateo del dispositivo. MILECTRIC no será responsable, bajo ningún concepto, por la pérdida de cualesquiera datos del cliente almacenados en el producto.

¿Qué garantía ampara el software y accesorios de nuestros productos MILECTRIC?

15. Garantía Limitada sobre software y accesorios: La presente garantía limitada no es aplicable a accesorios de Milectric. En caso de fallo, consulte los términos y condiciones establecidos en la garantía limitada de los accesorios. Milectric no asumirá ninguna garantía, expresa o tácita, respecto al software preinstalado ni a su calidad, rendimiento, aptitud o idoneidad para un propósito concreto. Milectric tampoco garantiza que las funciones contenidas en dicho software satisfagan las expectativas del usuario, ni que el software o su funcionamiento estén libres de interrupciones ni errores. Por tanto, a menos que se establezca lo contrario por escrito, el software se vende en las condiciones en las que se encuentra. Las únicas obligaciones de Milectric respecto al software que distribuye, amparado por la marca Milectric se establecen en la licencia de usuario final existente entre Ud. y el fabricante del software.

16. El paso del tiempo en la tecnología, hace que el software quede supeditado a la evolución de las apps que el cliente instale. **Por ello la marca no se responsabiliza de la lentitud del funcionamiento del terminal en el uso de las apps que no sean aptas**, según sus características marcadas por los desarrolladores, contra las versiones del software del terminal Milectric. Se deberá, por parte del usuario, analizar la equivalencia entre el software de su terminal y el software para el que fue diseñada cada una de las apps que desee instalar.

17. Respecto a los accesorios, tendrán 6 meses de garantía los accesorios (mandos, cables, transformadores de corriente, bandejas, etc....), o todo aquel material que como su nombre bien indica es un accesorio.

18. Las baterías que vienen acompañando a sus dispositivos (todos los de la marca MILECTRIC) tienen garantía de 6 meses desde la fecha de compra.

19. Factores que influyen en el uso y duración de la batería:

- El calentamiento del terminal, batería o cargador durante los procesos de carga es normal y no representa ningún peligro ni avería del teléfono.
- Un móvil en movimiento o en zonas sin o con mala cobertura sufre continuos cambios de BTS (antena) lo que le hará realizar sucesivas búsquedas y registros de cobertura. El factor distancia a BTS, desplazamiento del teléfono y zonas de mala cobertura (GSM o 3G) afectan notablemente a la duración de la batería.
- Hay zonas geográficas en las que la cobertura 3G es peor que la GSM, compruebe con qué tipo de red obtiene una mayor autonomía y seleccione el tipo de red adecuado si se van a usar los servicios 3G.
- En modo GSM, la activación constante de GPRS, así como tener activadas las opciones de búsqueda rápida e información de célula harán que se reduzca la duración de la batería. -El uso de salva pantallas en movimiento, así como el Bluetooth o IRDA, la activación y uso permanente de los mismos y la conexión y búsqueda de dispositivos implican un consumo no contemplado en las indicaciones de manual de usuario.

¿Qué garantía ofrece MILECTRIC sobre sus pantallas LCD?

20. Las pantallas de nuestros dispositivos están constituidas por miles de píxeles. En cualquier dispositivo de estas características, es inviable que todos y cada uno de ellos funcionen perfectamente en todas y cada una de las pantallas. Tal exhaustividad en el proceso de fabricación haría que éste se encareciera desorbitadamente, lo que afectaría al precio final del dispositivo, que ningún usuario podría permitirse.

21. Milectric debe encontrar un equilibrio entre la calidad del producto final y su precio. A pesar del coste económico que esto supone, en Milectric decidimos situarnos dentro de lo que la norma EN ISO 9241-303, 5, 7:2011 llama clase 2 y que define así la calidad de la pantalla:

- Un máximo de 2 hot pixels (siempre blanco), 2 dead pixels (siempre negro) y 5 stuck pixels (algún subpixel RGB siempre on o siempre off) por millón de píxeles.

Si le interesan las políticas de calidad de otros fabricantes a este respecto, puede consultarlas para comprobar que todos trabajamos en base a unos estándares comunes.

Consideraciones importantes.

22. Para la tramitación de los productos cuyo valor es inferior a 24.90€, es necesario que el envío se haga por la cuenta del cliente final mientras que la devolución del producto reparado al cliente correrá a cuenta del servicio técnico Milectric. También se ofrece la posibilidad, como el punto 5 de este mismo documento indica, la posibilidad de dejar el terminal o producto en un SAT asociado a la marca o una tienda perteneciente a la cadena de distribución de la marca.

23. Si el producto se encuentra fuera de la garantía, para cualquier reparación, se le cobrarán al cliente los gastos de portes (recogida y entrega) y, tras esto, se le preparará un presupuesto totalmente gratuito de reparación que el cliente podrá aceptar o no.

24. Los dispositivos tales como Tablet, TV o Smartphones disponen de sensores que detectan si el dispositivo ha sido mojado y/o usado de forma inapropiada lo que directamente provoque la pérdida de garantía.
25. La garantía no prevé, ni incluye las revisiones periódicas, de mantenimiento o la instalación del producto, así como su restablecimiento a valores de fábrica por haber sido corrompido con el uso del usuario.
26. Además, en ningún caso existirá falta de conformidad y por lo tanto no será de aplicación la Garantía Legal, ni, en su caso, la comercial, cuando:
- la falta de conformidad corresponda a una discrepancia con las normas de seguridad o técnicas locales o nacionales de un país distinto al cual originalmente fue diseñado y producido o en su caso, destinado a la venta;
 - dicho producto o cualquiera de sus identificativos (número de serie, etc.) hayan sido, total o parcialmente, abiertos, montados, desmontados, manipulados y/o reparados por persona ajena a los Servicios de Asistencia Técnica Oficial o distribuidores autorizados de Milectric;
 - la falta de conformidad sea consecuencia de una instalación incorrecta (salvo que la instalación haya sido realizada por el vendedor autorizado de Milectric o bajo su responsabilidad, o por el consumidor siguiendo las instrucciones de instalación de Milectric);
 - la falta de conformidad se deba al uso de accesorios, cargadores o consumibles que no sean originales de MILECTRIC y diseñados para el producto;
 - haya rotura de cualquiera de los sellos de la carcasa o celdas de la batería, o bien indicios evidentes de manipulación en los mismos; y/o
 - los daños que se produjeran en el producto fueran causados por cualquier causa de fuerza mayor o caso fortuito.

¿Qué pasa cuando el problema puede ser el transporte?

27. Ninguna de las garantías aquí recogidas cubre la sustitución de piezas debido al desgaste o rotura de mecanismos, gomas, carcasas y/o plásticos, cosméticas, así como los deterioros estéticos, debidos al uso normal del producto o al propio envejecimiento del mismo. Del mismo modo, las garantías no cubren ningún tipo de daño producido durante el transporte del producto (incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, daños estéticos, golpes, rayas, arañazos, manchas, abolladuras, etc.), en cuyo caso serán de aplicación las disposiciones recogidas en las condiciones generales de contratación de Milectric que sean aplicables. **Si el producto es dañado durante el transporte de recogida y no ha sido empaquetado como fue comprado o en condiciones exactamente idénticas, no corresponderá a la marca ni a su transporte la culpa del resultado y el cliente deberá afrontar la falta de preocupación por el embalaje elegido para el transporte.**

Además, para los casos en los que el origen sea Milectric, y el destino el cliente, este deberá aportar:

- Fotografía clara del problema,
- Fotografía de la etiqueta del producto,
- Fotografía del número de serie,
- Fotografía del embalaje,
- Fotografía de la etiqueta de nuestra agencia,
- Factura de compra,

Todos lo anterior se debe de enviar vía email a: rma@milectric.com o info@milectric.com

*Recuerden que el pedir toda esta serie de datos y hacerlos de una sola vez, ahorra correos o conversaciones y que el caso pueda ser tramitado en perfecto estado desde su comienzo, algo que la experiencia a todas bandas nos dice que significa una más rápida reparación del producto.

28. Es la obligación de la persona que envía los productos a MILECTRIC, que estos estén correctamente protegidos y empaquetados para el transporte. Se deberán enviar siempre con el embalaje original y todos sus accesorios, por si fuese necesario el cambio de producto. El envío de los productos sin su caja correspondiente u otra protección adecuada corre riesgo de sufrir daños durante el transporte cuyos gastos de reparación correrán a nombre de la persona que manda la mercancía a MILECTRIC y/o agencia de transportes, y la carga de la prueba de demostrar que la agencia es la responsable correrá de parte del emisor del remitente.

29. MILECTRIC dispone de hasta 72 horas para contestar al cliente para hacer la recogida de la mercancía defectuosa (no se incluyen fines de semana y días festivos).

30. Tengan en cuenta el procedimiento de recepción de la mercancía: llegado el material será comprobado de manera superficial, pudiendo encontrarse daños aparentes de los que el cliente será avisado en 1-2 días hábiles. Tras esto el producto será puesto en cola de reparación para cumplir con los plazos antes mencionados, pudiendo darse el caso que una vez en manos del técnico le sean observados problemas al producto producidos por un mal uso por parte del cliente, en cuyo caso le serán transmitidos de forma inmediata en forma de presupuesto, resuelto el problema, se reparará la mercancía sobre la marcha.

¿Qué debemos saber sobre las reparaciones parciales o “a medias”?

31. No se aceptarán reparaciones parciales. Es decir, bajo punto de vista del personal cualificado en el servicio técnico se valorará si es posible proceder a la reparación solicitada salvando reparar otro tipo de problemas que el terminal presente y para los que el cliente no requiera reparación. A modo de ejemplificación, se trata de que en caso de que se presente una reparación del conector de carga, encontrándose el panel táctil dañado, en la generalidad de los casos no se procederá a reparar el conector de carga hasta haber reparado el panel táctil, entendiéndose este bajo presupuesto. Se podrá obviar este término siempre que a ojo técnico del personal autorizado se determine que es posible reparar el problema solicitado sin poner en peligro ningún otro componente del terminal a reparar. Con esto se pretende evitar que, al reparar el conector de carga u otro componente, al encontrarse el panel táctil en mal estado puede dañar el Display con cualquier indeterminado movimiento o manipulación del terminal, pueda llevar a desperfectos más graves de los dados en un diagnóstico inicial.

¿Qué pasa si queda afectado algún objeto o mueble por el funcionamiento anómalo de mi producto MILECTRIC?

32. La marca declina cualquier responsabilidad directa producida por el daño de su producto sobre muebles u objetos, para ello el cliente deberá recurrir a sus seguros del hogar, siendo estos

los que podrán, tras análisis de las causas, mediar soluciones con el seguro de responsabilidad civil de MILECTRIC (INFINITON WORLD ELECTRONIC, S.L.). En ningún momento la marca actuará de oficio para el pago o compensación de los daños acaecidos sobre un objeto o mueble externo que hayan derivado del funcionamiento anómalo del producto MILECTRIC. Este funcionamiento anómalo deberá ser probado por el cliente y su repercusión directa sobre el mueble u objeto, y lo deberá ser ante el seguro propio del hogar o comercio del propietario del producto MILECTRIC.

¿Qué debemos hacer al recibir nuestro producto MILECTRIC reparado?

33. Procedimiento de la revisión de mercancía: Todos los clientes que reciban su mercancía, han de revisarla detenidamente antes de firmar/se-llar el documento de entrega. En caso de no poder hacerlo, han de poner "pendiente de revisar" en las Observaciones del documento de entrega. Si perciben alguna anomalía en la mercancía recibida, disponen de un máximo de 24 horas para proceder con cualquier reclamación a la agencia de transportes. En caso de no haber escrito reservas en el albarán de entrega no tendrán derecho a repercutir contra la agencia de transportes. Una vez hecho esto, podrán proceder con RMA de MILECTRIC (<https://milectric.com/contactenos>), rellenando formulario y adjuntando copia de la reclamación presentada a la agencia de transportes, cuando la agencia admita culpa, la resolución será inmediata. Además, también podrá acudir a la propia web de la marca milectric.com donde encontrará todo tipo de indicaciones para solventar su problema y ser atendido. En caso de no haber establecido las pertinentes reservas en el albarán de entrega por escrito, los trámites se harán muy difíciles.

Todos lo anterior se debe de enviar vía email a: rma@milectric.com o info@milectric.com

Además de contar con los siguientes vínculos para rellenar sus dudas o inquietudes:
<https://milectric.com/contactenos>

Reclamaciones recibidas fuera de este periodo no serán atendidas ni admitidas.

¿Qué pasa fuera de España?

33. Respecto a las solicitudes formuladas en territorio distinto al peninsular donde la marca no es oficialmente distribuidora de sus productos, los gastos de envío correrán por parte del cliente, estando la reparación cubierta o no por la garantía. Los costes de devolución, tras reparación, cuando el producto este en garantía serán cubiertos por la marca. Milectric solo distribuye en territorio nacional y Portugal, pues será el mismo el que delimitará su ámbito de recogida de productos por nuestro servicio de transportes.

34. En caso de las devoluciones de los productos cuyo precio es inferior a 25€ (IVA excluido), se pueden hacer 2 cosas:

- a. Esperar hasta que el cliente/tienda tenga más productos para RMA y recogerlo todo junto.
- b. El cliente/tienda manda a MILECTRIC el producto a través de sus propios medios y MILECTRIC una vez que reciba la mercancía, la repara y se la manda de vuelta al cliente/tienda.

35. El cliente o distribuidor, solicitando RMA de Milectric, **acepta todas las condiciones**

anteriormente indicadas.

36. **Protección de datos de carácter personal:** De conformidad con la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, le informamos que los datos personales solicitados, todos ellos obligatorios para la prestación del servicio de Garantía, serán incorporados a un fichero/s debidamente inscrito/s en el RGPD cuyo responsable es MILECTRIC (INFINITON WORLD ELECTRONIC, S.L.) con la finalidad de prestarle el servicio, así como para mantenerle informado de productos o servicios similares.

¿Están cubiertos los daños producidos directa o indirectamente a personas, animales u objetos?

37. MILECTRIC declina toda responsabilidad por daños eventuales producidos directa o indirectamente a personas, animales u objetos, por consecuencia de no seguir las indicaciones que aparecen en el libro de instrucciones del producto, relativas a la instalación, uso y mantenimiento del producto.

A continuación:

1. Consideraciones especiales para SMARTPHONES.
2. Consideraciones especiales para Frigoríficos, lavavajillas y lavadoras.
3. Consideraciones especiales para aire acondicionado.
4. La garantía de electrodomésticos MILECTRIC está sujeta a las siguientes exclusiones y limitaciones.

Consideraciones especiales para SMARTPHONES.

- MILECTRIC garantiza el producto sobre defecto de fabricación, como define la ley de garantías, dentro de los 24 meses desde la fecha de adquisición.

Los smartphones o Tablet Milectric quedará desprovistos de garantía siempre y cuando:

- Todo componente o accesorio interior o exterior del dispositivo, que no esté especificado e incluido en este certificado de garantía o no forme parte del producto original.
- Puestas en marcha, configuraciones y demostraciones de funcionamiento al usuario.
- Si la avería es producida por incendio, inundación, agentes meteorológicos, humedad excesiva o corrosión, golpeo, aplastamiento o aplicación de voltaje o energía inadecuada o mal conexionado.
- Los daños por el mal trato, incluso los de transportes, que deberán reclamarse en presencia del personal de la compañía de transporte, por lo que conviene inspeccionar los paquetes antes de conformar los albaranes de entrega correspondientes.
- Las averías producidas por rotura física, tales como carcasas, plásticos, pinturas, esmaltes, cristales, embellecedores y similares.
- Los productos cuya avería se deba al mal uso y/o a no atender las instrucciones de funcionamiento y manejo que se adjuntan con cada aparato.
- Por la utilización de accesorios o componentes electrónicos no adecuados.
- Los dispositivos que no llevan identificado número de IMEI y N.º de Serie o que éstos hayan sido alterados o borrados o no coincidan con el número expresado en el certificado de garantía o factura de compra.

- Si el dispositivo es reparado o manipulado por servicios técnicos o personal no autorizado por MILECTRIC SL.
- Las averías producidas por el desgaste normal debido a su uso (incluido el de baterías, lentes de cámaras, pantallas, auriculares o manos libres externos).
- Los cargadores y cableado, quedará desprovisto de garantía pasado el sexto mes desde la compra.
- Los auriculares, quedarán desprovistos de garantía pasados los primeros 3 meses desde la compra.
- Los fallos de píxel que no excedan de la normativa vigente o la establecida por el fabricante.
- Cualquier tipo de pérdida de información en discos duros, discos en estado sólido o memorias. El cliente final es responsable de realizar una copia de seguridad de sus datos previa a la cesión del dispositivo al servicio técnico.
- Cualquier tipo de soporte físico de información que estuviera en el equipo a la hora de cederlo al servicio oficial para su reparación.
- Los sistemas operativos y/o programas no originales diferentes a los precargados y/o su funcionamiento.
- Las actualizaciones o versiones posteriores de software, no homologadas ni soportadas oficialmente por el fabricante cualquiera que sea su procedencia. MILECTRIC SL. puede instalar actualizaciones del software de sistema dentro del servicio de garantía, lo que impedirá que el terminal vuelva a una versión anterior del software del sistema.
- Los daños y fallos del dispositivo ocasionados por virus u otro tipo de programas maliciosos.

Consideraciones especiales para Frigoríficos, lavavajillas y lavadoras.

- MILECTRIC garantiza el producto sobre defecto de fabricación, como define la ley de garantías, dentro de los 24 meses desde la fecha de adquisición.
- **En garantías extendidas contratadas con la propia marca MILECTRIC, sólo afecta al repuesto, es decir el coste de mano de obra y desplazamiento no está cubierto por la presente garantía. ADEMÁS, estas tendrán un regimiento especial para cada caso contratado que será dictado por el propio contrato a firmar.**
- La visita de un técnico para explicar o comprobar el no fallo de funcionamiento del producto tendrá un cargo meramente paliativo del desplazamiento del técnico y el ejercicio de su jornada laboral en atención fuera de garantía. El no pago de la misma, implicará automáticamente la retirada de la garantía del producto. Dicho coste será de acorde a las condiciones económicas dotadas a nivel nacional para la reparación e intervención de productos MILECTRIC, y la misma siempre será a totalmente razonada a mercado.

*Rogamos si tienen cualquier consulta relacionada con su producto la formulen por info@milectric.com para que le pueda ser solventada sin la necesidad de asistencia a domicilio, pues llegada la situación descrita anteriormente, la marca deberá repercutir cargos sobre el cliente final. Además de contar con los siguientes vínculos para rellenar sus dudas o inquietudes:

<https://milectric.com/formulario-de-solicitud-de-reparacion-gama-blanca/> <https://milectric.com/formulario-reparacion-marron/>

- ¡En productos electrodomésticos, el DOA se reduce al día de la instalación y sus 5 días siguientes! Y siempre deberá ser autorizado por un SAT OFICIAL DE MILECTRIC. **Al tratarse de un producto sobre el que incide un uso muy personal del mismo**, solo cabrá la reparación pasados los 5 primeros días permitidos para su cambio.
- No será cubierto por la garantía, el desgaste natural de los materiales resultantes del uso normal, **las rejillas, juntas, bombillas, partes extraíbles, estéticas, cajones, baldas o bandejas, balcones, esmaltados, gomas, juntas o burletes, accesorios eventuales**, material de consumo, así como cualquier acción con respecto a la instalación del producto, problemas derivados de la red eléctrica, así como procedimientos de mantenimiento según se describe en el manual de usuario.
- No será cubierto por la garantía, daños en piezas de desgaste por uso, corrosión u oxidación, ya sea causada por el uso normal del aparato o deterioro acelerado por circunstancias ambientales o climáticas no propicias. No aptos para uso en exterior.
- No será cubierto por la garantía, daños en piezas frágiles de cristal, cristal vitrocerámico, plásticos, manetas, cestillos, puertas o bombillas cuando su fallo o rotura no sea atribuible a un defecto de fabricación. Mantenimientos o conservación del aparato: revisiones periódicas, ajustes y engrases. Las averías que pueden sufrir los accesorios y complementos, adaptadores, cables externos, bolsas, recambios sueltos de todo tipo, lámparas, así como cualquier pieza considerada consumible por el fabricante.
- La presente garantía es válida para productos oficiales importados o comercializados por INFINITON WORLD ELECTRONIC, S.L. dentro de los Estados miembros de la Unión Europea, sin perjuicio de las limitaciones que resulten legalmente aplicables en el país que se pretenda ejercitar. Para ello será necesario presentar el original de factura de compra o albarán de entrega mecanizado, **donde expresamente se identifique el producto incluyendo modelo o número de Serie (SN) del mismo**.
- La atención de la garantía deberá realizarse en territorio nacional o Portugal, países miembros donde MILECTRIC realiza la comercialización de sus productos. cualquier problema que le acontezca al cliente en un territorio distinto al mencionado, no podrá ser cubierto por la marca hasta contar con el mismo dentro de los límites fronterizos de los mencionados estados miembros.
- **La no notificación de averías estéticas en el primer día de uso del producto**, no serán cubiertas por la marca. Siempre cuando estas fueran ocultas o difíciles de percibir. En el caso de que lo fueran perceptibles, será la tienda que vendió el artículo la cual deberá actuar en garantía y no la marca.
- No será cubierto por la garantía, las averías que tengan su origen o sean consecuencia directa o indirecta de: contacto con líquidos, productos químicos y otras sustancias, así como de condiciones derivadas del clima o el entorno: terremotos, incendios, inundaciones, calor excesivo o cualquier otra fuerza externa, como insectos, roedores y otros animales que puedan tener acceso al interior de la máquina o sus puntos de conexión.

- No será cubierto por la garantía, daños derivados de terrorismo, motín, alboroto o tumulto popular, manifestaciones y huelgas legales o ilegales; hechos de actuaciones de la Fuerzas Armadas o de los Cuerpos de Seguridad del Estado en tiempos de paz; conflictos armados y actos de guerra (declarada o no); reacción o radiación nuclear o contaminación radiactiva; vicio o defecto propio de los bienes; hechos calificados por el Gobierno de la Nación como de “catástrofe o calamidad nacional”.

¿Cómo de importante es nuestro número de serie?

- **Electrodomésticos con número de serie ilegible o alterado. No se atenderán productos en garantía SIN NUMERO DE SERIE VISIBLE Y VALIDO.**

Consideraciones a tener en cuenta en cada intervención en ámbito de cliente final.

1. La asistencia de MILECTRIC se basa en intentar solucionar el problema técnico del producto en primer lugar, y en conseguir con esto la mejor satisfacción posible del consumidor. Consecuentemente, el Servicio Oficial de MILECTRIC. debe aplicar todos sus conocimientos de producto para dejarlo en perfectas condiciones de funcionamiento, y sólo cuando no consiga esta acción debe tramitar una propuesta de cambio de producto o en caso de manifiesta irreparabilidad técnica. Cualquier circunstancia fuera de esta normativa de Servicio ante una petición de sustitución de producto precisaría de una autorización del responsable comercial.
 - 1.1. Excepción a los productos integrables / de encastre: el Servicio Oficial ha de desmontar el producto, y volver a montar, de muebles o elementos que entorpezcan la extracción para solucionar el problema técnico cuando éstos se encuentren atornillados (no encolados). Es responsabilidad del distribuidor o tienda de muebles de cocina, realizar esta acción cuando el producto se encuentre encolado o fijo.
2. En caso de repetición de visitas, siempre que se trate del mismo defecto, se precisan 3 intervenciones, como mínimo, para proceder a la propuesta de cambio de producto.
3. El compromiso de visita es de 24h, máximo 48 h (siempre hablaremos de días hábiles), tras la llamada del consumidor. Tras el dictamen del técnico se procederá a su reparación inmediata.
4. El proceso de cambio de producto precisa una autorización previa por parte del Departamento Técnico de MILECTRIC que es el único autorizado para iniciar la tramitación. El Servicio Oficial sólo tramita una propuesta de cambio de producto para ser valorada.

Consideraciones sobre el servicio de recambios y periodo de resolución de problemas.

1. Si el consumidor descubre durante la instalación o durante el manejo que algún accesorio del producto no existe, de acuerdo a las especificaciones del producto, en ningún caso se considera un producto defectuoso y no puede ser devuelto a MILECTRIC. El consumidor debe contactar con el Servicio Oficial, quién ha de resolver el problema.
 - 1.1. Si el recambio debiera formar parte del producto, el Servicio Oficial ha de suministrar la pieza al cliente sin cargo, siempre y cuando el consumidor presente la factura de compra y la fecha de compra sea inferior a los 7 días. Para suministrar la pieza sin cargo se ha de

gestionar, abriendo una incidencia, a través del Call Center. Pasados estos 7 días, la pieza debe abonarse con cargo.

- 1.2. Si la pieza no forma parte del producto, el consumidor tiene que adquirirla separadamente, a través del Servicio o Distribuidor, abonando el importe correspondiente.
2. Todas las piezas de repuesto, de acuerdo al Real Decreto 58/1988, deberán servirse al consumidor en un plazo no superior a un mes desde la fecha de solicitud para los productos de importación, y no superior a 30 días para las piezas correspondientes a productos nacionales.

De acuerdo al Artículo 127.1 del Real Decreto-Ley 1/2007, MILECTRIC tiene la responsabilidad de disponer de recambios para todos los productos de naturaleza duradera y el consumidor, y usuario, tiene derecho a un adecuado servicio y a la existencia de recambios durante el plazo mínimo de 5 años a partir de la fecha en que el producto deje de fabricarse.

La fecha desde la que se empieza a contar es desde la última fecha de fabricación, nunca desde la fecha de compra del producto por parte del consumidor.

3. Sólo y en exclusiva para Servicios Oficiales de MILECTRIC la petición urgente de piezas de recambio a fin de evitar el cambio de producto tiene que realizarse mediante el procedimiento denominado "CAMBIO DE PRODUCTO", el cual detalla cómo proceder en estas situaciones. En el supuesto final que se deba sustituir el producto por falta de pieza, el Servicio Oficial tiene que indicar el número de autorización que le será suministrado a tal efecto.

Política de servicio de libros de instrucciones, libro de garantías u otras documentaciones de producto.

1. El Call Center debe suministrar el libro de instrucciones, el libro de la garantía u otro tipo de documentación si el consumidor reclama que el producto no dispone cualquiera de los mismos.
 - 1.1. Excepción Servicio Oficial: si el consumidor reclama la documentación mencionada directamente al Servicio Oficial, éste puede suministrar el documento requerido.

Política de servicio con respecto a productos no defectuosos.

1. Si el producto está en perfecto estado y se ha adquirido en una tienda física, el consumidor no tiene derecho a desistimiento o devolución del mismo.
 - 1.1. Excepción establecida por la tienda: el consumidor puede exigir devolución del importe del producto si el comercio lo ha establecido expresamente en el ticket de compra o en la publicidad del comercio. En este caso, los plazos y límites los establece el comercio: en dinero o en vale de compra, plazos de devolución ("No se admitirán devoluciones transcurridos 14 días desde la compra") o la duración del vale (6 meses, 1 año, etc.). Si el comercio lo admite, pero no establece plazos y límites y demás condiciones para ejercitar este derecho, se aplicarán los legales (es decir, los que prevé la ley para venta a distancia, art 79 Ley Gral. Defensa Consumidores y Usuarios)
2. Si el producto está en perfecto estado, SIN USO, y se ha adquirido a distancia, fuera de establecimiento mercantil o en ventas on-line, el consumidor tiene por ley derecho a desistimiento en un plazo de 14 días desde la fecha de compra.
3. Una vez recibido el producto en nuestras instalaciones y verificada que la devolución es conforme (el producto ha sido devuelto con sus embalajes y accesorios originales,

sin marcas de uso), se autorizará la misma y se procederá a reembolsar según la forma de pago original utilizada en la confirmación de su pedido:

La devolución del importe a reembolsar se realizará siempre con el mismo método de pago que utilizaste en tu compra en un plazo máximo de 48-96 horas.

Los gastos del envío original y/o instalaciones no son reembolsables si el servicio ha sido prestado.

Consideraciones a tener en cuenta en cada intervención en ámbito de tienda.

1. El servicio debe ser solicitado siempre a través del Call Center. Si el Servicio Oficial recibiera una petición de servicio se ha de redirigir al número del Call Center.
2. La asistencia de MILECTRIC se basa en intentar solucionar el problema técnico del producto, avería funcional del producto o golpe reparable, siempre y cuando existan las condiciones adecuadas para ello.
En el supuesto de no existir problema técnico, el servicio debe ser abonado por el distribuidor o bien concedido por el responsable comercial (DM/SM) mediante autorización previa y notificada al Call Center, el cual lo habrá notificado en la emisión del aviso.
3. El proceso de cambio de producto en tienda, aun siendo irreparable, nunca se tramita a través del Servicio Oficial pues corresponde al responsable comercial (DM/SM). En este caso, el cambio de producto pasa a ser una devolución comercial.

Requisitos obligatorios para solicitar la asistencia en garantía:

1. No se aceptará ninguna devolución sin factura de compra/garantía sellada o, en su defecto, el ticket de compra correspondiente. EL CLIENTE siempre deberá presentar una edición original y compulsada de su recibo de compra que cuente siempre con estos parámetros:
 - Nombre del producto claramente identificado y coincidente con el producto de la marca.
 - Fecha de la emisión de dicho recibo.
 - Número de serie del producto, cuando lo tenga.
 - Desglose de IVA pagado en el terminal.
 - Ser una factura real o recibo de compra, no una nota simplificada.
 - La misma deberá contar con número de factura y sello del local o establecimiento de compra.

La no presentación de los requisitos deja en virtud de la marca, la posibilidad del rechazo y atención en garantía para la reparación del producto. Sabiendo siempre que el cliente está capacitado para obligar a la tienda a la emisión de todos estos requisitos en el momento de su compra. Y dejando constancia que la prueba de carga del comprobante de compra residirá siempre sobre el cliente.

2. Haber registrado su producto previamente en el portal MILECTRIC.COM tras su compra:
<https://milectric.com/garantia-milectric/>
3. Será imprescindible la presentación del número de serie del producto.
4. Será imprescindible la presentación del modelo del producto averiado.
5. Es imprescindible rellenar el campo "descripción del fallo":

¿Qué servicio técnico debe atender su producto MILECTRIC?

- La cobertura de esta garantía se realizará a través de los servicios técnicos autorizados (SAT) por MILECTRIC en su red de asistencia. Toda la información podrá encontrarla recogida y actualizada en milectric.com
- Cualquier reparación en garantía realizada por los servicios técnicos autorizados tiene una garantía de reparación de noventa (90) días a partir de su fecha de entrega, o hasta el final de la garantía, aplicándose aquella cuya duración sea más larga.

Consideraciones especiales para aire acondicionado.

- MILECTRIC garantiza el producto sobre defecto de fabricación, como define la ley de garantías, dentro de los 24 meses desde la fecha de adquisición.
- En caso de productos que puedan ser transportados por el usuario por su tamaño y movilidad al Servicio Técnico Oficial, este no estará obligado a desplazarse al domicilio del usuario. Los consumidores tendrán que demostrar, mediante un documento fiscal válido (ticket o factura de compra), la fecha de adquisición de dicho producto, y emitidos por un distribuidor válido, junto con los datos de usuario y datos del producto.
- **En todo momento, dichos productos mencionados, habrán de haber sido comprobados por el instalador, para revisar que todo “según protocolos de instalación” haya sido correctamente observado.**
- Se entiende por garantía, la sustitución y reparación gratuita de los componentes del producto, por defecto de conformidad atribuido a un defecto de fabricación.
- Se procederá a la sustitución del producto, solo en aquellos casos en la que la reparación sea prácticamente imposible excesivamente costoso. Una reparación o sustitución no renueva el periodo de garantía. En tal caso tendrá una duración de garantía legal vigente a partir de la fecha del documento original.
- Tendrán 6 meses de garantía los accesorios (mandos, cables, transformadores de corriente, bandejas, etc....), o todo aquel material que como su nombre bien indica es un accesorio. MILECTRIC excluye de la garantía, las averías provocadas por negligencia o mal uso del mismo, mantenimiento, desanclado y explicación del funcionamiento, averías provocadas por causas fortuitas o de fuerza mayor (fenómenos atmosféricos, geológicos, etc....), instalación incorrecta o falta de mantenimiento (limpieza de filtros, desagües, etc....) repuestos no originales, daños en el transporte, o por cualquier otra deformidad no imputable a acciones y/o emisiones del producto y los aparatos usados en establecimientos comerciales o industriales.
- No será cubierto por la garantía, el desgaste natural de los materiales resultantes del uso normal, las rejillas, juntas, bombillas, partes extraíbles, cosméticas, cajones, baldas o bandejas, balcones, esmaltados, accesorios eventuales, material de consumo, así como cualquier acción con respecto a la instalación del producto, problemas derivados de la red eléctrica, así como procedimientos de mantenimiento según se describe en el manual de usuario.
- **MILECTRIC anulara la garantía en el caso de manipulación o reparación realizada por personas ajenas a los Servicios Técnicos Oficiales de MILECTRIC.**
- La marca declina toda responsabilidad por daños eventuales producidos directa o indirectamente producidos a personas, animales u objetos, por consecuencia de no seguir las indicaciones que aparecen en el libro de instrucciones del producto, **relativas a la instalación, uso y mantenimiento del producto.** Así como daños producidos en alimentos perecederos y no

perecederos conservados en nuestros productos.

- En el periodo de garantía, se deberá de contactar con nuestro POST-VENTA en cualquier concepto:

Formulen un email a info@milectric.com para que le pueda ser solventada sin la necesidad de asistencia a domicilio, pues llegada la situación descrita anteriormente, la marca deberá repercutir cargos sobre el cliente final.

Además de contar con los siguientes vínculos para rellenar sus dudas o inquietudes:

<https://milectric.com/formulario-de-solicitud-de-reparacion-gama-blanca/> <https://milectric.com/formulario-reparacion-marron/>

- En caso de que el producto se retire por algún Servicio Técnico de MILECTRIC, o por algún transporte para la reparación del mismo, y dicho producto sufriera algún daño en el transcurso del mismo, el responsable sería, este último.
- La presente garantía es la única garantía prestada por MILECTRIC, el cual sería el único que pudiera modificar los términos de lo escrito o hablado.
- Toda reparación efectuada por el Servicio Técnico Oficial y el cual consta que la reparación está excluida de la garantía, tendrá que ser abonada por el cliente al Servicio Técnico Oficial, según las tasas legales emitidas por la marca. En el caso que no sea abonada por parte del usuario, las reparaciones en garantía del producto no serán efectuadas hasta que se haga efectivo el importe pendiente de abono. Y si ya hubiera sido acometida y no abonada, el producto quedará desprovisto de garantía automáticamente.
- **Los equipos tienen que estar accesibles para su reparación, sin que ello presente ningún peligro para la integridad humana, y el usuario de no estar accesible, debe poner los medios oportunos para su reparación, siendo esta totalmente segura.**
- La visita de un técnico para explicar o comprobar el no fallo de funcionamiento del producto tendrá un cargo meramente paliativo del desplazamiento del técnico y el ejercicio de su jornada laboral en atención fuera de garantía. El no pago de la misma, implicará automáticamente la retirada de la garantía del producto. Dicho coste será de acorde a las condiciones económicas dotadas a nivel nacional para la reparación e intervención de productos MILECTRIC, y la misma siempre será a totalmente razonada a mercado.
- El no abono del punto anterior, cuando el producto no tuviera problema alguno, o la queja del cliente no fuera fundada, desembocará en la anulación de la garantía del producto hasta el pago de la misma. Dicha cancelación de garantía será notificada por mail al cliente final o la tienda que regente la factura de compra del producto atendido en garantía sin avería alguna. Con esto se pretende que las llamadas de los clientes para solicitar asistencia sean razonables y no aleatorias. La explicación del uso de un producto debe ser dada por la tienda o a través de consultas a la marca info@milectric.com

No estarán amparados por la garantía los siguientes supuestos:

- Mantenimiento o conservación del aparato: cargas de gas, revisiones periódicas ajustes, engrases.
 - Los aparatos desmontados o manipulados por el usuario o personas ajenas a los servicios técnicos o instaladores acreditados.
 - Los materiales rotos o deteriorados por desgaste o uso normal del aparato: mandos a distancia, juntas, plásticos, filtros, etc.
 - Las averías producidas por causas fortuitas o siniestros de fuerza mayor, o como consecuencia de un uso anormal, negligente o inadecuado del aparato.
 - Responsabilidades civiles de cualquier naturaleza.
 - Pérdidas o daños en el software o soportes de información.
 - Averías producidas por factores externos como alteraciones de corriente, sobrecargas eléctricas, suministro de voltaje excesivo o incorrecto, radiación y descargas electrostáticas incluyendo rayos.
 - Los defectos de instalación, tales como falta de conexión de toma de tierra entre unidades interior y exterior, falta de toma de tierra en la vivienda, alteración del orden de las fases y el neutro, abocardados en mal estado o conexionado con tuberías frigoríficas de distinto diámetro.
 - Cuando exista preinstalación, los daños ocasionados por no realizar una adecuada limpieza previa de la instalación con nitrógeno y comprobación de estanqueidad.
 - Las vinculaciones de dispositivos externos (tales como conexiones Wi-Fi). Esto nunca podrá derivar en cambio de unidad.
 - Las sustituciones y/o reparaciones en equipos o dispositivos instalados o localizados a una altura equivalente o superior a 2'20 metros del suelo.
 - Daños por congelación en intercambiadores de placas y/o de tubo, y en condensadoras y enfriadoras de agua.
 - Daños en fusibles, lamas, focos, flujostato de caudal, filtros y otros elementos derivados del desgaste normal debido a la operación del equipo.
 - Las averías que tengan su origen o sean consecuencia directa o indirecta de: contacto con líquidos, productos químicos y otras sustancias, así como de condiciones derivadas del clima o el entorno: terremotos, incendios, inundaciones, calor excesivo o cualquier otra fuerza externa, como insectos, roedores y otros animales que puedan tener acceso al interior de la máquina o sus puntos de conexión.
 - Daños derivados de terrorismo, motín, alboroto o tumulto popular, manifestaciones y huelgas legales o ilegales; hechos de actuaciones de la Fuerzas Armadas o de los Cuerpos de Seguridad del Estado en tiempos de paz; conflictos armados y actos de guerra (declarada o no); reacción o radiación nuclear o contaminación radiactiva; vicio o defecto propio de los bienes; hechos calificados por el Gobierno de la Nación como de "catástrofe o calamidad nacional".
-
- Las unidades de cambio y piezas de repuesto excepcionalmente y siempre en beneficio del propio cliente, podrán ser nuevas o reacondicionadas de origen. En caso de que sean reacondicionadas, se procederá de conformidad con lo dispuesto en el apartado 4.1 del RDL 58/1988, de 29 de enero, sobre protección de los derechos del consumidor en el servicio de reparación de aparatos de uso doméstico.

Consideraciones a tener en cuenta en cada intervención en ámbito de cliente final.

1. La asistencia de MILECTRIC se basa en intentar solucionar el problema técnico del producto en primer lugar, y en conseguir con esto la mejor satisfacción posible del consumidor. Consecuentemente, el Servicio Oficial de MILECTRIC debe aplicar todos sus conocimientos de producto para dejarlo en perfectas condiciones de funcionamiento, y sólo cuando no consiga esta acción debe tramitar una propuesta de cambio de producto o en caso de manifiesta irreparabilidad técnica. Cualquier circunstancia fuera de esta normativa de Servicio ante una petición de sustitución de producto precisaría de una autorización del responsable comercial.
- 3.1. Excepción a los productos integrables / de encastre: el Servicio Oficial ha de desmontar el producto, y volver a montar, de muebles o elementos que entorpezcan la extracción para solucionar el problema técnico cuando éstos se encuentren atornillados (no encolados). Es responsabilidad del distribuidor o tienda de muebles de cocina, realizar esta acción cuando el producto se encuentre encolado o fijo.
4. En caso de repetición de visitas, siempre que se trate del mismo defecto, se precisan 3 intervenciones, como mínimo, para proceder a la propuesta de cambio de producto.
5. El compromiso de visita es de 24h, máximo 48 h (siempre hablaremos de días hábiles), tras la llamada del consumidor. Tras el dictamen del técnico se procederá a su reparación inmediata.
6. El proceso de cambio de producto precisa una autorización previa por parte del Departamento Técnico de MILECTRIC que es el único autorizado para iniciar la tramitación. El Servicio Oficial sólo tramita una propuesta de cambio de producto para ser valorada.

Consideraciones sobre el servicio de recambios y periodo de resolución de problemas.

4. Si el consumidor descubre durante la instalación o durante el manejo que algún accesorio del producto no existe, de acuerdo a las especificaciones del producto, en ningún caso se considera un producto defectuoso y no puede ser devuelto a MILECTRIC. El consumidor debe contactar con el Servicio Oficial, quién ha de resolver el problema.
 - 4.1. Si el recambio debiera formar parte del producto, el Servicio Oficial ha de suministrar la pieza al cliente sin cargo, siempre y cuando el consumidor presente la factura de compra y la fecha de compra sea inferior a los 7 días. Para suministrar la pieza sin cargo se ha de gestionar, abriendo una incidencia, a través del Call Center. Pasados estos 7 días, la pieza debe abonarse con cargo.
 - 4.2. Si la pieza no forma parte del producto, el consumidor tiene que adquirirla separadamente, a través del Servicio o Distribuidor, abonando el importe correspondiente.
 - 4.3. Todas las piezas de repuesto, de acuerdo al Real Decreto 58/1988, deberán servirse al consumidor en un plazo no superior a un mes desde la fecha de solicitud para los productos de importación.

De acuerdo al Artículo 127.1 del Real Decreto-Ley 1/2007, MILECTRIC tiene la responsabilidad de disponer de recambios para todos los productos de naturaleza duradera y el consumidor, y usuario, tiene derecho a un adecuado servicio y a la existencia de recambios durante el plazo mínimo de 5 años a partir de la fecha en que el producto deje de fabricarse.

La fecha desde la que se empieza a contar es desde la última fecha de fabricación, nunca desde la fecha de compra del producto por parte del consumidor.

5. Sólo y en exclusiva para Servicios Oficiales de MILECTRIC la petición urgente de piezas de recambio a fin de evitar el cambio de producto tiene que realizarse mediante el procedimiento denominado “CAMBIO DE PRODUCTO”, el cual detalla cómo proceder en estas situaciones. En el supuesto final que se deba sustituir el producto por falta de pieza, el Servicio Oficial tiene que indicar el número de autorización que le será suministrado a tal efecto.

Política de servicio de libros de instrucciones, libro de garantías u otras documentaciones de producto.

2. El Call Center debe suministrar el libro de instrucciones, el libro de la garantía u otro tipo de documentación si el consumidor reclama que el producto no dispone cualquiera de los mismos.
 - 2.1. Excepción Servicio Oficial: si el consumidor reclama la documentación mencionada directamente al Servicio Oficial, éste puede suministrar el documento requerido.

Política de servicio con respecto a productos no defectuosos.

3. Si el producto está en perfecto estado y se ha adquirido en una tienda física, el consumidor no tiene derecho a desistimiento o devolución del mismo.
 - 3.1. Excepción establecida por la tienda: el consumidor puede exigir devolución del importe del producto si el comercio lo ha establecido expresamente en el ticket de compra o en la publicidad del comercio. En este caso, los plazos y límites los establece el comercio: en dinero o en vale de compra, plazos de devolución (“No se admitirán devoluciones transcurridos 14 días desde la compra”) o la duración del vale (6 meses, 1 año, etc.). Si el comercio lo admite, pero no establece plazos y límites y demás condiciones para ejercitar este derecho, se aplicarán los legales (es decir, los que prevé la ley para venta a distancia, art 79 Ley Gral. Defensa Consumidores y Usuarios)
4. Si el producto está en perfecto estado, SIN USO, y se ha adquirido a distancia, fuera de establecimiento mercantil o en ventas on-line, el consumidor tiene por ley derecho a desistimiento en un plazo de 14 días desde la fecha de compra.

Consideraciones a tener en cuenta en cada intervención en ámbito de tienda.

1. El servicio debe ser solicitado siempre a través del Call Center. Si el Servicio Oficial recibiera una petición de servicio se ha de redirigir al número del Call Center.
2. La asistencia de MILECTRIC se basa en intentar solucionar el problema técnico del producto, avería funcional del producto o golpe reparable, siempre y cuando existan las condiciones adecuadas para ello.

En el supuesto de no existir problema técnico, el servicio debe ser abonado por el distribuidor o bien concedido por el responsable comercial (DM/SM) mediante autorización previa y notificada al Call Center, el cual lo habrá notificado en la emisión del aviso.

3. El proceso de cambio de producto en tienda, aun siendo irreparable, nunca se tramita a través del Servicio Oficial pues corresponde al responsable comercial (DM/SM). En este caso, el cambio de producto pasa a ser una devolución comercial.

Requisitos obligatorios para solicitar la asistencia en garantía:

1. No se aceptará ninguna devolución sin factura de compra/garantía sellada o, en su defecto, el ticket de compra correspondiente. EL CLIENTE siempre deberá presentar una edición original y compulsada de su recibo de compra que cuente siempre con estos parámetros:
 - Nombre del producto claramente identificado y coincidente con el producto de la marca.
 - Fecha de la emisión de dicho recibo.
 - Número de serie del producto, cuando lo tenga.
 - Desglose de IVA pagado en el terminal.
 - Ser una factura real o recibo de compra, no una nota simplificada.
 - La misma deberá contar con número de factura y sello del local o establecimiento de compra.

La no presentación de los requisitos deja en virtud de la marca, la posibilidad del rechazo y atención en garantía para la reparación del producto. Sabiendo siempre que el cliente está capacitado para obligar a la tienda a la emisión de todos estos requisitos en el momento de su compra. Y dejando constancia que la prueba de carga del comprobante de compra residirá siempre sobre el cliente.

2. Haber registrado su producto previamente en el portal [MILECTRIC.COM](https://milectric.com/garantia-milectric/) tras su compra:
<https://milectric.com/garantia-milectric/>
3. Será imprescindible la presentación del número de serie del producto.
4. Será imprescindible la presentación del modelo del producto averiado.
5. Es imprescindible rellenar el campo "descripción del fallo".
6. **La visita ANTERIOR DEL INSTALADOR para revisar dicha instalación y comprobación de cualquier posible error en la misma.**
 - La cobertura de esta garantía se realizará a través de los servicios técnicos autorizados (SAT) por MILECTRIC en su red de asistencia. Toda la información podrá encontrarla recogida y actualizada en milectric.com
 - Cualquier reparación en garantía realizada por los servicios técnicos autorizados tiene una garantía de reparación de noventa (90) días a partir de su fecha de entrega, o hasta el final de la garantía, aplicándose aquella cuya duración sea más larga.

¡IMPORTANTE!

La garantía de electrodomesticos MILECTRIC está sujeta a las siguientes exclusiones y limitaciones:

- Incumplimiento de cualquiera de los requisitos citados anteriormente.
- El cambio de sentido de las puertas de nuestros productos pasados los primeros días de uso, dejará sin garantía a los componentes afectados por el cambio, tales como burles o bisagras. Los mismos tras tiempo de uso vician su funcionamiento y deberá ser asumido por el cliente la compra de nuevos componentes para llevar a cabo dicho cambio de sentido en las puertas de su producto.
- Además, dichos componentes, burletes o bisagras, serán considerados como consumibles, gozando de 6 meses de garantía desde su compra, dado que reza sobre ellos el uso que le imponga el cliente. No siendo la marca responsable de su trato.

- El cambio de sentido de las puertas, deberá ser dado por un especialista, y este avalará cualquier problema posterior que derive exclusivamente del mismo.
- Todo componente o accesorio interior o exterior del dispositivo, que no esté especificado e incluido en este certificado de garantía o no forme parte del producto original.
- Puestas en marcha, configuraciones, cambio sentidos de puertas, instalación y demostraciones de funcionamiento al usuario. Este tipo de eventos, convierten el producto en ente objeto de reparación, pero no de cambio. Al mismo tiempo, si la avería derivase de la mala modificación de sus componentes (tales como cambio de sentido de puertas) este no podrá ser actuado en garantía por la marca y deberá ser abonada cualquier intervención que sobre el producto en cuestión se haga.
- **Cuando el uso que se le ha dado al aparato no ha sido exclusivamente el doméstico.** En ese caso la garantía será de 1 año tras la fecha de compra. Caso de aparatos instalados en ámbitos comerciales o profesionales.
- Si la avería es producida por incendio, inundación, agentes meteorológicos, humedad excesiva o corrosión, golpeo, aplastamiento o aplicación de voltaje o energía inadecuada o mal conexionado.
- Los daños por el mal trato, incluso los de transportes, que deberán reclamarse en presencia del personal de la compañía de transporte, por lo que conviene inspeccionar los paquetes antes de conformar los albaranes de entrega correspondientes. Cualquier problema estético no detectado en la fecha de la instalación, no será responsabilidad de la marca. Si el daño fuera evidente en el producto, no se deberá instalar dicho producto hasta notificar el problema a la marca. De esta manera, la misma dictaminará tras el análisis de los datos y fotos requeridos para tal evento, si procede la instalación y la posterior reparación de pieza o el cambio directo de producto. Además, para los casos en los que el origen sea MILECTRIC, y el destino el cliente, este deberá aportar:
 - Fotografía clara del problema,
 - Fotografía de la etiqueta del producto,
 - Fotografía del número de serie,
 - Fotografía del embalaje,
 - Fotografía de la etiqueta de nuestra agencia,
 - Factura de compra,

Todos lo anterior se debe de enviar vía email a: rma@milectric.com o info@milectric.com o rmablanca@milectric.com

*Recuerden que el pedir toda esta serie de datos y hacerlos de una sola vez, ahorra correos o conversaciones y que el caso pueda ser tramitado en perfecto estado desde su comienzo, algo que la experiencia a todas bandas nos dice que significa una más rápida reparación del producto.

- No será cubierto por la garantía, el desgaste natural de los materiales resultantes del uso normal, las rejillas, juntas, bombillas, partes extraíbles, cosméticas, cajones, baldas o bandejas, balcones, esmaltados, accesorios eventuales, material de consumo, así como cualquier acción con respecto a la instalación del producto, problemas derivados de la red eléctrico, así como procedimientos de mantenimiento según se describe en el manual de usuario.
- La visita de un tecnico para explicar o comprobar el no fallo de funcionamiento del producto tendrá un cargo meramente paliativo del desplazamiento del tecnico y el ejercicio de su jornada
milectric.com

laboral en atención fuera de garantía. El no pago de la misma, implicará automáticamente la retirada de la garantía del producto. Dicho coste será de acuerdo a las condiciones económicas dotadas a nivel nacional para la reparación e intervención de productos MILECTRIC, y la misma siempre será a totalmente razonada a mercado.

- El no abono del punto anterior, cuando el producto no tuviera problema alguno, o la queja del cliente no fuera fundada, desembocará en la anulación de la garantía del producto hasta el pago de la misma. Dicha cancelación de garantía será notificada por mail al cliente final o la tienda que regente la factura de compra del producto atendido en garantía sin avería alguna. Con esto se pretende que las llamadas del cliente para solicitar asistencia sean razonables y no aleatorias. La explicación del uso de un producto debe ser dada por la tienda o a través de consultas a la marca info@milectric.com
- **Los productos que no llevan identificado número de serie o que éstos hayan sido alterados o borrados o no coincidan con el número expresado en el certificado de garantía o factura de compra. De esta manera, cualquier producto que no cuente con número de serie no será atendido por la garantía de la marca MILECTRIC.**
- Si un producto no contempla un número de serie en el momento de su compra, el cliente deberá informar a la marca de lo acontecido para tomar registro de esto y no alterar la vigencia de su garantía.
- Si el producto es o ha sido reparado o manipulado por servicios técnicos o personal no autorizado por MILECTRIC SL, o por el uso de repuestos y componentes no originales.
- Cuando la avería produzca un componente o accesorio interno o externo al aparato que no forme parte del producto original.
- Las averías producidas por el uso normal del aparato, tales como obstrucción de desagües, limpieza, sustitución de filtros, o el mantenimiento y/o sustitución de los filtros que por su naturaleza y uso así lo requieran. De igual modo, la atención de los mismos generará un cargo de servicios al cliente por la asistencia del Servicio técnico encargado de su zona. Este cargo será variable según la condición y situación del caso en cuestión, y siempre será valorada previa y económicamente.
- Las averías no visibles (aquellas producidas en todas las caras no frontales) de los productos provocadas por el fallo de uno de los componentes y, siempre que pueda ser arreglado el origen del problema aun cuando este haya derivado, de manera directa, en una anomalía física del producto, situándose esta en uno de sus laterales o trasera, no se considerará suficiente problema como para el cambio de producto. La garantía de funcionamiento de cualquiera de sus elementos quedará amparada durante la garantía legal tras la fecha de factura de compra.
- Los ruidos asociados con el funcionamiento normal y los daños derivados de ignorar las instrucciones sobre uso, mantenimiento e instalación o, utilización de la unidad en un entorno no adecuado. De esta manera, la atención del SAT para detectar que los niveles de ruido son los amparados por las características del producto y no aumentados por la situación física del producto en la que ha sido instalado, tendrá un cargo meramente paliativo del desplazamiento del técnico y el ejercicio de su jornada laboral en atención fuera de garantía. El no pago de la misma, implicará automáticamente la retirada de la garantía del producto. Dicho coste será de acuerdo a las condiciones económicas dotadas a nivel nacional para la reparación e intervención de productos MILECTRIC, y la misma siempre será a totalmente razonada a mercado.

- Toda reparación efectuada por el Servicio Técnico Oficial y el cual consta que la reparación está excluida de la garantía, tendrá un cargo meramente paliativo del desplazamiento del técnico y el ejercicio de su jornada laboral en atención fuera de garantía. El no pago de la misma, implicará automáticamente la retirada de la garantía del producto. Dicho coste será de acorde a las condiciones económicas dotadas a nivel nacional para la reparación e intervención de productos MILECTRIC, y la misma siempre será a totalmente razonada a mercado.
- MILECTRIC declina toda responsabilidad por daños eventuales producidos directa o indirectamente a personas, animales u objetos, por consecuencia de no seguir las indicaciones que aparecen en el libro de instrucciones del producto, relativas a la instalación, uso y mantenimiento del producto. Así como daños producidos en alimentos perecederos y no perecederos conservados en nuestros productos.
- Todos aquellos componentes y elementos sustituidos en garantía pasarán a ser propiedad de MILECTRIC.
- Tendrán 6 meses de garantía los accesorios (mandos, cables, transformadores de corriente, bandejas, etc....), o todo aquel material que como su nombre bien indica es un accesorio.
- MILECTRIC excluye de la garantía, las averías provocadas por negligencia o mal uso del mismo, mantenimiento, desanclado y explicación del funcionamiento, averías provocadas por causas fortuitas o de fuerza mayor (fenómenos atmosféricos, geológicos, etc....), instalación incorrecta o falta de mantenimiento (limpieza de filtros, desagües, etc....) repuestos no originales, daños en el transporte, o por cualquier otra deformidad no imputable a acciones y/o emisiones del producto y los aparatos usados en establecimientos comerciales o industriales.
- No cubre tampoco la garantía, el desgaste natural de los materiales resultantes del uso normal, las rejillas, juntas, bombillas, partes extraíbles, esmaltados, carcasas, cosméticas interiores, interiores o componentes puramente estético, accesorios eventuales, material de consumo, así como cualquier acción con respecto a la instalación del producto, tales como derivados de la red eléctrico, así como procedimientos de mantenimiento a llevar por el usuario según se describe en el manual de usuario.
- La instalación de estos productos y el paso de los 5 días siguientes al mismo, marca el plazo para la obligatoriedad de la reparación y la no posibilidad del cambio de producto, siempre que sobre este sea posible la reparación. Es decir, pasados 5 días desde su instalación, estos productos deberán ser reparados, pues sobre ellos reside un gran uso y trato higiénico que los hace de uso personal e intercambiable.
- Se procederá a la sustitución del producto, solo en aquellos casos en la que la reparación sea prácticamente imposible excesivamente costoso. Una reparación o sustitución no renueva el periodo de garantía. En tal caso tendrá una duración de garantía legal vigente a partir de la fecha del documento original.
- Las unidades de cambio y piezas de repuesto excepcionalmente y siempre en beneficio del propio cliente, podrán ser nuevas o reacondicionadas de origen. En caso de que sean reacondicionadas, se procederá de conformidad con lo dispuesto en el apartado 4.1 del RDL

58/1988, de 29 de enero, sobre protección de los derechos del consumidor en el servicio de reparación de aparatos de uso doméstico.

- **La no notificación de averías estéticas en el primer día de uso del producto**, no serán cubiertas por la marca. Siempre cuando estas fueran ocultas o difíciles de percibir. En el caso de que lo fueran perceptibles, será la tienda que vendió el artículo la cual deberá actuar en garantía y no la marca.

Exclusiones de garantía (parte II).

En el supuesto de eventual llamada realizada al Servicio Técnico Oficial del garante, la presente Garantía NO incluye los motivos de intervención que a continuación se detallan, debiendo ser asumida por el consumidor la totalidad del coste en caso de:

- Visitas sin defecto del producto. Visitas solicitadas para dictámenes, opiniones técnicas o similares. El Servicio Técnico Oficial del garante no realiza visitas de mantenimiento periódico del producto amparándose en la presente Garantía Comercial
- Instalaciones, nivelaciones, explicaciones de funcionamiento, retirada de los soportes de seguridad de transporte, desembalaje del producto y su puesta en marcha, incluyendo la reversibilidad o cambio de sentido de apertura de las puertas y las posibles visitas derivadas como consecuencia de la misma si ésta no ha sido realizada por el Servicio Técnico Oficial del garante. Estos servicios pueden ser realizados por el Servicio Técnico Oficial del garante a las Tarifas oficialmente establecidas.

- se entiende aquella intervención ajena al funcionamiento del electrodoméstico debida a una instalación incorrecta realizada por el consumidor, como tubos mal colocados, doblados, etc., intervenciones debidas a objetos extraños que han provocado obturaciones en tubos, bloqueo de bombas, etc., o mal funcionamiento por falta de limpieza de filtros.
- Ajustes, regulaciones y limpiezas a ser realizadas por el consumidor, tales como: dosificadores de sal, de abrillantador, de detergente, termostatos, filtros y de componentes afectados por suciedad o por cal depositada en los mismos, además de cualquier operación de mantenimiento periódico (sustitución de consumibles, limpiezas de filtro, de condensadoras, etc.).
- con respecto a limpieza de filtros (de campanas o secadoras, etc.) indicar que es parte del mantenimiento a seguir para conseguir las mejores prestaciones del producto y están indicadas en el libro de instrucciones (IFU), es por ello que nunca está amparado por la garantía.
- Piezas habituales de mantenimiento periódico a realizar por el consumidor, tales como: sustitución de filtros (de agua, campanas, etc.), bombillas, fusibles y en general consumibles. Así mismo se excluyen cristales, vidrios, y lámparas, resistencias de los calentadores eléctricos, así como aquellos desgastes o deterioros estéticos debidos al uso, al empleo de productos abrasivos o a causas ambientales (manetas, tiradores, botoneras, cubetas, bandejas, etc.).

*mención reciben las garantías de los calentadores eléctricos, los cuales por su cantidad de recepción de agua calcificada cuentan con una garantía especial por la marca:

-
- Los calentadores de agua MILECTRIC tienen garantía legal vigente, con las siguientes salvedades:
 - La marca no será responsable de las averías producidas por la calcificación de los elementos térmicos y sus revestimientos. E inclusive las pérdidas de poder calorífico de los mismos.
 - La marca no será responsable de aquellos deterioros producidos por no observar un correcto mantenimiento del producto con una periodicidad de 9 meses. Se podrá pedir el libro de mantenimiento de los mismos con carácter previo a la visita o en el mismo momento de la visita técnica. La falta de mantenimiento de los mismos y de sus revisiones periódicas dará la autoridad al tecnico autorizado a no atender el producto o hacerlo solo bajo pautas fuera de la garantía con coste económico para el propietario del producto.
 - Si no se han observado las correctas condiciones de ubicación y el mantenimiento periódico anteriormente citado, la garantía del calentador quedará extinguida en ese mismo momento.

Exclusiones especiales de garantía para Termos Eléctricos:

- Los aparatos utilizados indebidamente, de manera no conforme a las instrucciones de uso.
- Los aparatos desmontados o manipulados por personas ajenas a los Servicios Técnicos autorizados.
- Las averías producidas por causas fortuitas, siniestros de fuerza mayor, cualquier tipo de agente externo, del clima o del entorno, o derivados de una instalación incorrecta.
- Los aparatos en los que no se hayan seguido las recomendaciones de mantenimiento.
- Las intervenciones en las que el ánodo presente una reducción de tamaño superior a 2/3 del tamaño original o esté cubierto de cal en su totalidad.
- Los materiales rotos o deteriorados por desgaste o uso normal del aparato.
- Las operaciones de mantenimiento y de sustitución de elementos consumibles del aparato.

MANTENIMIENTO DEL TERMO ELÉCTRICO

- Las cubas de los termos están fabricadas con acero vitrificado. Cuando el depósito se llena de agua, se producen reacciones electrolíticas que pueden corroer las paredes. Para proteger el termo y alargar su vida útil, los termos son equipados con un ánodo de magnesio, elemento sustituible, cuya función es absorber las reacciones químicas que se dan en el interior del depósito, produciéndose así el desgaste en el ánodo y no en las paredes del depósito.
- El desgaste del ánodo depende de la salinidad y dureza del agua, y del material del que estén hechas las tuberías de suministro de agua.
MILECTRIC recomienda la revisión semestral del ánodo interno de los termos eléctricos. MILECTRIC, para poder cumplir la garantía de 5 años del depósito, obliga al cambio del ánodo anualmente.

*La sustitución del ánodo debe llevarla a cabo el Servicio Técnico Oficial.

-
- con respecto a plásticos rotos indicar que en general los plásticos no están amparados por la garantía porque son susceptibles de rotura durante un uso normal; como por ejemplo tiradores, mandos, frentes de cajones, puertas de lavadora, etc.
 - con respecto a cristales rotos indicar que en general los cristales no están amparados por la garantía dada su naturaleza de una posible rotura; como por ejemplo bandejas de frigoríficos, puertas de las lavadoras y de las secadoras, puertas de hornos, placas de vitrocerámica o de inducción, etc.
 - con respecto a gomas rotas indicar que en la mayoría de los casos la rotura de las gomas de entrada y salida de agua son debidos a una instalación deficiente (sobre todo en un aparato nuevo) y por ello no estaría amparado por la garantía. El uso inadecuado tampoco entrará en garantía. En las lavadoras y en los burletes de los frigoríficos, si la rotura se produce por un enganchón o similar tampoco estará amparado por la garantía.
 - Negligencia, uso abusivo y/o mantenimiento inadecuado del consumidor. Eso es, averías provocadas por NO respetar las instrucciones de uso y/o por un mantenimiento insuficiente o incorrecto.
 - Reparaciones por sobrecarga eléctrica, falta de voltaje, falta de corriente, presión de agua o gas no adecuadas, grifos cerrados, pérdidas por malas conexiones, etc., o por mal uso, comprobaciones anormales o experimentos, ubicación o instalación en entorno no adecuado, así como daños causados a consecuencia de otras acciones indirectas.
Se entiende como daño eléctrico derivado de una instalación eléctrica inadecuada aquella que procede de fuentes eléctricas de luz de obra, generadores eléctricos o paneles solares, y no está amparado por la garantía porque no se garantiza la calidad del suministro eléctrico y/o no se han realizado pruebas específicas para cada tipo de suministro.
 - Los daños que resulten en rayas, golpes, arañazos y abolladuras, que no hayan sido comunicados por parte del usuario pasados 7 días de la entrega del bien.
 - Aquellos producidos por la cal contenida en el agua, por causas ambientales o bien por defectos originados por productos abrasivos, productos limpiadores u otros agentes ajenos al producto que pudieran deteriorar la estructura del mueble del electrodoméstico, así como las oxidaciones y corrosiones del mismo o cambios de tonalidad estéticos.
 - con respecto al óxido; si éste aparece antes de que hayan transcurridos 6 meses desde la fecha de compra, el Servicio Oficial tiene que consultar al Departamento Técnico de Consumer Services si el mismo es un defecto de calidad del producto o un mal uso/mantenimiento por parte del consumidor. Para realizar dicha consulta se ha de remitir una valoración técnica detallada, la cual debe incluir imágenes para complementarla. El Departamento Técnico es el único autorizado para evaluar el problema y decidir si se soluciona con cargo a la garantía.
 - Si el óxido aparece después de que hayan transcurridos 6 meses desde la fecha de compra, el Servicio Oficial debe indicar al consumidor que el problema no está amparado por la garantía; excepto incidencias puntuales en un periodo determinado de tiempo y que el Departamento Técnico haya comunicado previamente.
 - Los daños por causa de fuerza mayor (inundaciones, catástrofes, etc.), los derivados de alborotos, así como la incautación, destrucción, confiscación para o por orden de los agentes de aduanas u otras autoridades.
 - Las instalaciones de productos de Aire Acondicionado no forman parte de la Garantía. En caso de precisarse la desinstalación del producto para proceder a su reparación, el coste de

la misma y la consiguiente reinstalación no se incluyen en la Garantía, salvo que la instalación original haya sido efectuada por el Servicio Oficial de la Marca.

- La marca procurará la reparación del producto MILECTRIC siempre que pueda. Mencionado en este documento queda que solo se pedirá al cliente la disposición o desinstalación del equipo de aire acondicionado, cuando el acceso a la misma, sea peligroso o demasiado complicado. Siendo esta la única manera de ser intervenido. Si se produjese la “baja del producto” por su imposibilidad de reparación, MILECTRIC dispondrá al cliente una maquina totalmente nueva o del abono de la misma contra su establecimiento de compra. Pero no hará cargo la marca de los gastos de desinstalación e instalación de la maquina nueva. Como compensación a dicho gasto, la marca otorgará al cliente un año extra en su garantía desde el día de la compra del producto (el que refleja su factura de compra).
 - La reparación de aire acondicionado PORTATIL será con el servicio de recogida, reparación y entrega. Este no se efectuará en el domicilio.
 - Cualquier daño no imputable al garante.
 - Las manchas en puertas pueden estar ocasionadas por restos del embalaje que normalmente desaparecen sin hacer nada después de 24/48 horas. Estos restos también se pueden eliminar aplicando calor con un secador de pelo o similar. Es por este motivo que tampoco estaría amparado por la garantía.
1. Las intervenciones excluidas de la garantía; por ejemplo, una mala instalación, un mal uso, un mantenimiento incorrecto, etc., deben ser abonadas por el consumidor exceptuando aquellas autorizadas previamente por el Call center. MILECTRIC no abonará ningún servicio no amparado por la garantía si éste no ha sido autorizado. Si el usuario se niega a pagar, su producto perderá la garantía y como consecuencia, el consumidor pasa a ser un impagado del Servicio Oficial y NO de MILECTRIC En todo momento se debe informar al usuario que puede consultar con Atención al Cliente para que le indiquen como proceder.
 2. La garantía del producto quedará invalidada (anulación de la garantía) en caso de:
 - 2.1. producirse daños causados por accesorios no aprobados por el garante, así como los derivados de reparaciones llevadas a cabo por personas ajenas a un Servicio Técnico Oficial del garante.
 - 2.2. manipulación de los datos de la factura, ticket de compra, albarán de entrega, garantía extendida o documento acreditativo similar, manipulación de la placa de matrícula identificadora del producto, o ausencia de la misma.
 - 2.3. utilización de cualquier electrodoméstico para usos diferentes a los domésticos, por ejemplo: Restaurantes, Hoteles, Albergues, Bares, Peluquerías, etc. (Excepto para aparatos de Aire Acondicionado).

Consideraciones importantes sobre los productos de Calefacción y ventilación.

- 1.1. Todo producto MILECTRIC de estas familias no tiene servicio de atención al cliente online, el cliente deberá acudir al establecimiento de compra quien hará de gestor para su reparación, cambio o abono. (véase anexo “procedimiento Calefacción y ventilación”).