Política de garantía

BOSCH

Innovación para tu vida

Condiciones de garantía

La vigencia de la garantía es de un año para productos grandes de línea blanca (lavadoras, refrigeradoras, cocinas, etc.), contando a partir de la fecha de adquisición del producto, impresa en el documento de compra.

La garantía cubre únicamente deficiencias o fallas en el producto que pudieran originarse debido a problemas técnicos de fabricación; en ese sentido, BOSCH se compromete a realizar la reparación sin costo alguno para el cliente. Solo en caso que no se pudiera corregir técnicamente el defecto o falla en el producto, BOSCH se compromete a reemplazar el equipo por uno del mismo modelo o similar característica y/o precio. Para todos los casos de cambio, el nuevo producto se entregará sin contar con el embalaje original.

El equipo reemplazado pasará a poder de BOSCH; para que se pueda efectuar el cambio del producto, la unidad materia de cambio deberá ingresar a la fábrica de BOSCH en un plazo no mayor a 5 días hábiles una vez autorizado el cambio del mismo. En caso de no ingresar el producto a las instalaciones de BOSCH podrían demorar las gestiones administrativas y contables en el proceso de cambio.

En el caso que el producto fuera reparado y el cliente se negara a recepcionar el mismo de parte del Servicio Autorizado de Fábrica (SAF) en su domicilio, el SAF otorgará un plazo de 30 días calendario al cliente a partir de la comunicación de la conclusión y/o reparación al cliente después de dicho plazo, el SAF procederá a cobrar S/5.00 por día que el producto esté en el almacén del mismo. Pasado los 60 días calendarios, el SAF podrá, con autorización de la marca, rematar el artefacto para cobrar el costo del almacenamiento.

Cabe señalar que la atención en garantía se brindará en el domicilio del cliente y/o en nuestra red de servicios BOSCH. Los servicios a domicilio se circunscriben al área de las ciudades donde opera el taller autorizado, fuera de ésta, el cliente deberá asumir el costo del transporte de acuerdo a los costos locales.

En caso los SAF´s de provincias no pudieran reparar o solucionar el problema técnico en sus instalaciones, enviarán el producto a Lima para su reparación, en cuyo caso la solución podría tomar 30 días calendario. En caso no se pudiera brindar la solución, BOSCH autorizará al distribuidor la entrega de un nuevo producto al consumidor.

Por tratarse de productos con componentes importados en su mayoría, de no contar con los repuestos necesarios, el tiempo de reparación podría extenderse en el plazo necesario para la importación de los mismos, de acuerdo a las normas aduaneras vigentes. De esta forma se le garantiza al consumidor repuestos originales de fábrica.

Para hacer uso de la garantía, tan solo DEBERÁ presentar obligatoriamente la factura o boleta de venta original; es requisito primordial para la validación de su garantía.

Para coordinar la visita de un técnico llámenos a nuestra **Central Telefónica 714-8600** o escríbanos a **servicio.cliente1@bshg.com**
DEBERA leer cuidadosamente el **Manual del Usuario** antes de utilizar el producto.

La garantía cubre únicamente desperfectos en los productos debido a componentes o materiales con falla de fábrica o falla de origen.

La garantía no cubre lo siguiente:

- Maltrato o uso inadecuado del producto. No cumplir o acatar las indicaciones señaladas en el Manual de usuario, así como la falta de limpieza recurrente una vez usado el producto, daños por abuso o negligencia al no cumplir con las instrucciones del fabricante.
- Daños ocasionados por mudanzas, manipulación o transportes mal efectuados. Se recomienda que al recibir el producto o artefacto se verifique que el producto se encuentre en buenas condiciones y con los accesorios completos. Una vez firmada la Guía de Remisión de recibido, BOSCH no aceptará reclamos de faltantes de piezas o daños en el producto; más aún, si el producto no está sellado de fábrica y se encuentra en una zona de trabajos civiles expuesto a daños.
- Caídas o golpes ocasionados por el cliente en el traslado de su producto y/o ubicación inadecuada del producto para su buen funcionamiento.
- Mala instalación del producto (no seguir las instrucciones señaladas en el Manual de Especificaciones Técnicas señalado por la marca o las básicas indicadas en el Manual de Usuario).
- Mantenimientos preventivos o correctivos. Ello incluye la falta de limpieza continua en los productos, tales como: cocción, lavado, secado, absorción y/o extracción de grasas, etc.
- Atenciones o visitas por Instrucciones de uso.
- Desperfectos producidos como consecuencia de reparación, modificación, mantenimiento y/o alteración del producto o artefacto realizado por personal no autorizado.
- Usar el producto en puntos de instalación eléctrica en mal estado.
- Ningún trabajo que se requiera para ingresar determinado producto al domicilio o local del cliente como: retiro de puertas, adaptaciones eléctricas, remover ventanas y/o muebles, etc.
- Instalación y uso del producto bajo condiciones ambientales extremas como: humedad y/o calor (productos expuestos a la intemperie, conectados sin protección que los proteja de lluvias, polvo, humedad, exposición solar, etc.).
- Voltaje anormal o con fluctuaciones fuera de los rangos a lo especificado en el artefacto.
- Por causas fuera del control del fabricante como: corto circuito externo, sobrecargas accidentales en la línea de alimentación, no contar con pozo a tierra, el cliente es el único responsable de los puntos eléctricos habilitados en su domicilio.
- Cuando el producto presenta oxidaciones causadas por golpes, raspaduras, derrames de líquidos y/o alimentos, ambientes salinos, etc.

- Por uso comercial, los productos BOSCH son exclusivos para uso doméstico.
- Causas naturales, tales como: terremotos, inundaciones, tormentas eléctricas, incendios forestales, entre otros.
- Daños forzados causados por el hombre, tales como: siniestros, terrorismo, vandalismo, etc.
- Daños causados por ingreso de insectos, roedores, arena o elementos extraños ajenos al artefacto.
- Por uso de artículos de limpieza no adecuados.
- Uso de reguladores de alta presión tipo industrial o de paso directo en productos de cocción.
- En el caso de productos adquiridos en condición de: remate, reventa, segunda mano, exhibición y/o exposición en campañas rurales o productos comercializados después de un año de su fabricación o sobreexposición con deterioro del mismo.
- Por botones, perillas, mecanismos de puertas, focos, logotipos y demás piezas y partes de tipo estético que puedan presentar defecto por el desgaste del uso mismo del artefacto, tales como: filtros, mangueras, ductos, racks, estantes, contenedores, anaqueles, lámparas, llaves, tapas, hornillas, parrillas de cocinas, empaquetaduras, bandejas, controles de mando y correderas de hornos, etc.
- No cubre rotura de ninguna pieza o accesorio de vidrio en los productos BOSCH.
- Por eliminación o modificación de los números de serie o la ruptura de cualquier sello que el producto lleve.
- Por alteración o falsedad de la información suministrada en este certificado.
- Por el vencimiento de la Garantía.
- Se deja claramente establecido que los Distribuidores se rigen bajo sus propias políticas comerciales las cuales, en algunos casos, otorgan al cliente la facultad y concesión de cambiar productos en determinados plazos y circunstancias. Estos cambios son de Exclusiva decisión y responsabilidad del Distribuidor y no obliga a BOSCH a canjear el producto. BOSCH no cambiará o efectuará canje de mercadería a los distribuidores que acepten y/o efectúen cambios de productos de los clientes por razones distintas a las especificadas en el presente documento.
- La garantía se perderá en caso de que el producto hubiese sido reparado por taller o personas no autorizadas por BOSCH.
- De igual forma, en el caso que un cliente solicite a la marca un servicio NO cubierto por la garantía, y en coordinación previa acepte dicho servicio y luego se niegue a pagar a la marca o a los autorizados de fábrica, esta será una causal para anular o suspender la garantía hasta que el cliente regularice el pago pendiente a la marca o sus autorizados. Se hace la salvedad que los servicios NO cubiertos por la garantía de fábrica son todos los detallados en el presente documento.
- La marca no Garantiza el buen funcionamiento del artefacto en caso el cliente use su producto con instalaciones eléctricas clandestinas y/o no cuente con un medidor de luz formal que garantice la buena calidad de la energía eléctrica.

Procesos de Conexión:

- BOSCH otorga conexión gratuita dentro de los 3 meses de entregado el producto. Luego de este periodo, la conexión de su producto tendrá un costo, mismo que aparece publicado en la página Web de la marca.

- Están exonerados de la conexión gratuita las cocinas de pie y las campanas de línea económica denominadas Concorde y/o sus equivalentes.

- Nuestros técnicos realizarán SOLO una visita gratuita por conexión e instrucciones de uso del producto. Si el cliente no contara en su domicilio con las instalaciones básicas correspondientes, según lo indicado en el manual de usuario, el técnico no podrá realizar la conexión y las posteriores visitas serán cobrables para el cliente.

- Si el cliente no se encontrara en el domicilio, pese a las coordinaciones previas hechas con el SAF para la conexión gratuita, el Técnico esperará 15 minutos, si el cliente no llegara en este lapso de tiempo, el Técnico procederá a retirarse del domicilio. Las siguientes visitas serán cobrables al cliente.

- El personal técnico no realiza trabajos civiles, tales como: gasfitería, albañilería, carpintería, electricidad, etc. El cliente debe haber realizado las instalaciones básicas que conllevan estos servicios de manera particular con un profesional en las materias señaladas.

  IMPORTANTE: EL PERSONAL TÉCNICO NO REALIZA TRASLADOS O MOVILIZACIONES DE PRODUCTOS DENTRO DEL DOMICILIO DEL CLIENTE, SOBRE TODO DE UN AMBIENTE A OTRO, ESTO LO DEBE REALIZAR UN ESPECIALIZADO EN TRANSPORTE.

  La conexión gratuita NO incluye la desinstalación y/o retiro del artefacto ya existente.

- La conexión gratuita no incluye desmontaje de campana ya existente.

- Otras superficies como granito, mármol, cerámicos, vidrios, porcelanato, acero, etc. se conectarán previa evaluación técnica.

- El personal técnico de la marca no se hará responsable por los daños que pudieran generarse en las tuberías de agua, desagüe, luz, gas, telefonía al momento de la perforación en la pared por encontrarse en el espacio destinado para la instalación de la campana.

  Para mayor información sobre direcciones y teléfonos entre a:

  www.bosch-home.pe

  Central Telefónica 714-8600

  servicio.cliente1@bshg.com

La presente Garantía de Fabricante solo es aplicable en territorio peruano.

Servicios Autorizados de Fábrica (SAF´s)

Estamos en las siguientes ciudades

- Arequipa
- Ayacucho
- Abancay - Andahuaylas
- Bagua Grande (Amazonas)
- Cajamarca
- Camaná
- Chachapoyas
- Chiclayo
- Chimbote
- Chincha
- Cañete
- Cusco
- Huacho
- Huancayo
- Huánuco - C. Pasco
- Huaral
- Huaraz
- Lima
- Ica
- Ilo - Moquegua
- Iquitos
- Jaén
- Juanjuí
- Juliaca
- La Merced - Satipo - Tarma
- Mollendo - Islaya
- Moyobamba - Rioja
- Pisco
- Piura
- Pucallpa
- Puerto Maldonado
- Puno
- Tacna
- Tarapoto
- Tingo María
- Trujillo
- Tumbes
- Yurimaguas

Síguenos en:

www.bosch-home.pe