

PROTOCOLO GARANTÍA EN ESPAÑA

La ley de garantías diferencia el periodo de garantía en función de si el producto es un bien de consumo o un bien de equipo. En cualquiera de los dos casos, la garantía siempre se refiere a un defecto de fabricación:

- **Un bien de consumo** es un producto que se compra para usarlo en casa o de un modo particular. En este caso, la ley estipula **3 años de garantía**.
- **Un bien de equipo** es un producto que se compra para usarlo de un modo profesional, ya que este equipo se usará para realizar un trabajo por el cual recibiremos un beneficio económico. En este caso, la ley estipula **1 año de garantía**.

En base a esta ley de garantías y centrándonos en nuestro producto, que son las herramientas eléctricas y de batería, diferenciaremos la aplicación de uno u otro caso dependiendo de a quién se emita la factura de venta:

- Si es **emitida a nombre de una empresa** con CIF o NIF, se considerará **bien de equipo**.
- Si es **emitida a nombre de un particular** o persona física, se considerará **bien de consumo**.

REGISTRO PARA AMPLIACIÓN DE GARANTÍA

Durante los 30 días siguientes a la fecha de compra, el usuario puede registrar su nueva herramienta en nuestra web (<https://register.worxtools.com/es/>) para ampliar 2 años la garantía del producto de forma gratuita:

- Si es un **bien de consumo**: su garantía es de 3 años, y se ampliará 2 años extra (3+2)

(Excepto baterías PowerShare® y Robot cortacésped Landroid® que cuentan con 3 años de garantías, sin posibilidad de extensión)

- Si es un **bien de equipo**: su garantía es de 1 año y se ampliará 2 años extra (1+2)

(Excepto baterías PowerShare® y PowerShare® PRO que cuentan con 2 años de garantías, sin posibilidad de extensión)

Bien de Consumo		
HERRAMIENTAS ELÉCTRICAS		
MOTORIZADO JARDÍN		
ROBOTS LANDROID*		

Bien de Consumo		
BATERÍAS*		
CARGADORES		

Bien de equipo		
HERRAMIENTAS ELÉCTRICAS		
MOTORIZADO JARDÍN		

Bien de equipo		
BATERÍAS*		
CARGADORES		

Durante los 30 días siguientes a la fecha de compra, el usuario puede registrar su nueva herramienta en nuestra web (<https://register.worxtools.com/es/>) para ampliar 2 años la garantía del producto de forma gratuita

*Garantía en años fija sin posibilidad de extenderla

PROCEDIMIENTO APLICACIÓN DE GARANTÍA

Cuando una herramienta presente fallos de funcionamiento por defecto de fabricación es imprescindible enviarla al Servicio Técnico oficial correspondiente, presentando **el justificante de compra** y, en su caso, **el registro** en nuestra web.

Será el **SAT el encargado de recoger** la mercancía y diagnosticarla, determinando si el producto efectivamente se encuentra en garantía y realizando la reparación necesaria.

En función de dónde se haya hecho la compra se deberá contactar con el SAT oficial correspondiente (ver listado al final del documento).

Excepcionalmente, las máquinas que cumplan los siguientes supuestos serán sustituidas:

- **Si la herramienta presenta un problema o no funciona en los 7 primeros días** siguientes a la fecha de compra y se encuentra completamente nueva daremos una herramienta nueva. Para solicitar el cambio la tienda tiene que contactar con el equipo de **Customer Service**, desde donde dará la autorización y se tramitará el envío a SAT por nuestros medios, la tienda solo debe pasarnos la solicitud.
- **Si tardamos en reparar más de 20 días** desde la solicitud de reparación daremos una herramienta nueva (excepto en Islas Canarias que serán 30 días).

Para solicitar la nueva herramienta la tienda tiene que enviarnos el **nº de reparación y la solicitud de reparación inicial** a **Customer Service**, desde donde verificaremos que procede y haremos la gestión necesaria.

Customer Service WORX

Raúl Huertas
rhuertas@worxtools.es
916 326 043

REPARACIONES FUERA DE GARANTÍA

- **Los portes** para enviar al SAT serán a cargo de WORX
- Si el cliente acepta el presupuesto, los portes de la máquina reparada desde el taller hasta el cliente corren a cargo del cliente.
- Si el cliente no acepta el presupuesto y no quiere la máquina dañada, se destruirá y se cobrarán 8,00 € por la diagnosis y preparación del presupuesto.
- Si el cliente quiere la máquina dañada, se enviará desmontada y se cobrarán 10,00 € de portes más 8,00 € por la diagnosis y preparación del presupuesto.




PENINSULA Y BALEARES

Resto de península y Baleares

BLACK CENTER

 C/ Laguna de Marquesado, 24B. 28021 – Madrid

 91 560 25 77 (Herramientas y jardín)


 660 230 666 (robots) 


worx@blackcenter.net

PENINSULA ZONA NORTE

Asturias, Cantabria, País Vasco, Navarra y La Rioja

SERVIMAQ

 Polígono Camargo, Bloque 4, Nave 3, 39600 Maliaño, Cantabria

 942 253 316


 servimaqsc@yahoo.es


GALICIA


Galicia y León



ISTEGA

 Polígono Camargo, Bloque 4, Nave 3, 39600 Maliaño, Cantabria

 981 25 41 25

 info@istega.com



Excepto reparaciones de Herramientas. (Contactar con Black Center)

ISLAS CANARIAS

Provincia de Gran Canaria



CARBONES 7 ISLAS

 C. Farnesio, 41, 35015 Las Palmas de Gran Canaria, Las Palmas  670 721 235

 carbones7islas@hotmail.com

Excepto reparaciones de robots cortacésped (Contactar con Black Center)


ISLAS CANARIAS

Provincia de Tenerife



DRG S.L

 Camino Las Cruces 24, 38296 San Cristóbal de la Laguna – Tenerife  922 632 386

 drgs11@hotmail.com

Excepto reparaciones de robots cortacésped (Contactar con Black Center)