

SOLICITUD DE SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA PARA TIENDAS LEROY MERLIN 2025

Este formulario está dirigido al personal de las tiendas de LM que ha vendido la máquina, **siempre y cuando se haya hecho instalación con Leroy Merlin.**

En caso de instalación ajena a LM, facilitar al cliente el formulario "Solicitud asistencia técnica cliente particular LM"

En caso de avería del aparato, es necesario completar este formulario y remitirlo por e-mail (sat@lumelco.es)

No se atenderán las solicitudes que no tengan cumplimentados todos los campos obligatorios.

Al enviar este formulario de solicitud, la tienda que lo solicita acepta las condiciones de asistencia a domicilio. En caso de que se genere un gasto no cubierto por la garantía, podrá ser facturado a la tienda que solicita y abonado a través de gastos generales.

LUMELCO garantiza la asistencia técnica del equipo durante 3 años desde la fecha de su adquisición, cubriendo cualquier defecto de fabricación en la totalidad de sus componentes.*

**Las máquinas de Mitsubishi Heavy Industries cuentan con un año adicional de garantía comercial (4 años de garantía)*

Condiciones de asistencia técnica a domicilio:

-Las máquinas deben estar siempre accesibles. En caso de no ser así, el instalador o el usuario final deberán facilitar los medios necesarios para este fin (en ningún caso, será responsabilidad de Lumelco).

-Antes de solicitar asistencia técnica, **es imprescindible que el instalador de la máquina revise antes su instalación.**

Al haber realizado Leroy Merlin la instalación de este producto, se debe gestionar desde la tienda el aviso al instalador, salvo que el cliente indique que la máquina está dando un error visible en los leds del aparato (excepto errores que indiquen probables problemas de instalación, como falta de refrigerante o sobrecalentamiento del compresor). Los fallos comunes como "no enfría" o "suelta el agua por el Split y no por el desagüe" en la mayoría de los casos es un fallo de instalación.

La garantía no cubre las averías o roturas si son consecuencia de:

- La incorrecta instalación del equipo, como falta de gas, fugas debido a tuercas mal apretadas o abocardados mal realizados, no haber hecho vacío, cableado eléctrico no adecuado o conexiones mal realizadas, no conexión de la toma de tierra, ubicación incorrecta de la unidad interior (que provoque, por ejemplo, recirculación de aire) o exterior (sin ventilación suficiente), desagüe mal realizado que genere fuga de agua u olores...
- Uso inadecuado.
- Causas ajenas a la máquina, tales como subidas de tensión, golpes, caídas, fenómenos climatológicos...
- No cumplimiento de las especificaciones técnicas del fabricante (secciones de tubería, limitaciones de distancias, unidades incompatibles...).
- Humedad o fuga en la preinstalación.
- Instalación con un instalador no certificado o en zonas no accesibles para un técnico.

Real Decreto 115/2017, de 17 de febrero, por el que se regula la comercialización y manipulación de gases fluorados y equipos basados en los mismos, así como la certificación de los profesionales que los utilizan y por el que se establecen los requisitos técnicos para las instalaciones que desarrollen actividades que emitan gases fluorados.

En el caso de que la avería sea producida por una causa **no cubierta por la garantía**, la intervención generará unos costes que **se facturarán al centro comercial que pasa el aviso**, calculados en base a las siguientes tarifas: Consultar con el centro.

Condiciones y precios válidos para el año 2025