

Servicio “Directo al Domicilio” de BSH Electrodomésticos España.

Guía para el distribuidor.

Enero 2022

A: Resumen de servicio

Confirmación de fecha de entrega

Antes de la entrega, BSH España contactará con todos los destinatarios para confirmar la fecha de entrega, la dirección de entrega, los accesos al domicilio, así como los aparatos a entregar, y las instalaciones o retiradas de aparatos usados a realizar. No se admitirán modificaciones en este momento sin confirmación escrita por el distribuidor.

BSH España ofrece un tramo horario de entrega de 3 a 4 horas, comprendido entre las 8:00 y las 18:00. El usuario recibirá un SMS en el momento de la concertación confirmado el día y tramo horario de entrega. En ese mismo mensaje, el usuario tendrá la posibilidad de hacer un seguimiento de la ruta durante el día de la entrega. No obstante, en el mismo día de la entrega, el equipo de reparto realizará una llamada previa, para avisar de una hora más aproximada de entrega.

Todos los aparatos deben ser revisados por el usuario y el albarán firmado en presencia del servicio autorizado de distribución a domicilio (la firma debe ser realizada por una persona mayor de edad). Si un usuario requiere que los aparatos no se desembalen, debe indicarse en el albarán de entrega.

BSH España y el servicio autorizado de distribución a domicilio no podrá considerar ninguna reclamación relacionada con daños del producto o de la propiedad una vez el personal de reparto haya abandonado el domicilio, salvo en circunstancias excepcionales.

Cualquier daño o problema que surja en el momento de la entrega, debe registrarse en el albarán que se entregue al personal de reparto.

Instalación de producto “instalación” (Opción facturable)

La instalación de producto debe ser requerida en el momento del pedido, las solicitudes de este servicio no serán consideradas en una fecha posterior.

La instalación se aplica sólo a los aparatos de libre instalación lavadoras, lavavajillas, secadoras, frigoríficos y frigoríficos americanos. La instalación se realizará sujeta a los siguientes requisitos:

- La instalación puede realizarse si las tomas de agua, desagüe y electricidad, se sitúan a una distancia máxima de 1,2 metros.
- El aparato usado debe ser desconectado antes de que el personal de reparto se presente en el domicilio.
- La instalación no se realizará si la toma de corriente no se considera segura.
- Carpintería adicional, electricidad o fontanería no puede llevarse a cabo.

Por favor, asegúrese de que sus clientes estén al tanto de estas condiciones. Si estas condiciones no se cumplen, la conexión no puede ser realizada, y el importe de este servicio no será abonado. El personal de entrega no está autorizado a regresar en una fecha posterior para realizar una conexión. El personal de reparto está autorizado a denegar la conexión donde las condiciones de seguridad no sean las adecuadas.

Si el personal de reparto considera que los criterios se han cumplido plenamente, se conectará el aparato a la red de agua y electricidad, se nivelará y se ejecutará una prueba sencilla para asegurarse de que el aparato está en funcionamiento y libre de fugas.

En la instalación de producto integrable perteneciente a las gamas de lavadoras, lavadoras-secadoras y lavavajillas, no se montarán las puertas ni se fijará el aparato al mueble.

Unicamente se conectará el aparato nuevo a las tomas de luz y agua para dejarlo disponible para el uso. La puerta se retirará del aparato antiguo, se dejará en casa del usuario sin colocar y se retirará el aparato usado. Para la fijación al mueble y montaje de la puerta deberá seleccionarse adicionalmente el servicio "Integración 2ª Visita" que se explica posteriormente en este documento.

Instalación de "encastre" horno, placa y microondas (Opción facturable)

La instalación de este producto debe ser requerida en el momento del pedido, las solicitudes de este servicio no serán consideradas en una fecha posterior.

Este servicio se refiere a las gamas de hornos eléctricos, placas eléctricas o inducción y microondas y la instalación será realizada por el propio servicio autorizado de distribución a domicilio durante el momento de la entrega

Todos los servicios básicos de encastre cubren la instalación básica del aparato nuevo y el desmontaje del viejo, e incluyen:

- Fijación de los equipamientos en lugares adecuados según el manual de instalación de la marca, sin modificación de muebles o de la encimera.
- Conexión eléctrica a la caja de derivación más próxima (máximo 1,5m)
- Comprobación y explicación básica de funcionamiento.

Quedan excluidos servicios adicionales como:

- Obras de albañilería, trabajos de carpintería, marmolista, etc.
- Cortes y adaptaciones de los muebles de cocina, tales como ajuste del hueco para la placa, cortes en encimeras, ...
- Conexión de enchufes de electricidad.
- Desmontaje de aparatos a retirar conectados a la red de gas, que debe ser siempre gestionado por el usuario a través de un servicio autorizado a estos efectos.

Por favor, asegúrese de que sus clientes estén al tanto de estas condiciones. Si estas condiciones no se cumplen, la instalación no puede ser realizada, y el importe de este servicio no será abonado.

Instalación de producto con "instalación en segunda visita": placa de gas y campana (Opción facturable)

La instalación de producto debe ser requerida en el momento del pedido, las solicitudes de este servicio no serán consideradas en una fecha posterior.

Este servicio se refiere a las gamas de placas de gas, así como campanas. Por las características de este producto, la instalación será realizada por el servicio de BSH en una segunda visita. Una vez realizada la entrega, el servicio de BSH coordinará con el destinatario la visita para la instalación de los aparatos nuevos y retiradas de los usados.

Todos los servicios básicos de encastre cubren la instalación básica del aparato nuevo y el desmontaje del viejo, e incluyen:

- Fijación de los equipamientos en lugares adecuados según el manual de instalación de la marca, sin modificación de muebles o de la encimera.
- Conexión eléctrica a la caja de derivación más próxima (máximo 1,5m)
- Comprobación y explicación básica de funcionamiento.

Quedan excluidos servicios adicionales como:

- Obras de albañilería, trabajos de carpintería, marmolista, etc.
- Cortes y adaptaciones de los muebles de cocina, tales como ajuste del hueco para la placa, cortes en encimeras, ...
- Conexión de enchufes de electricidad.
- Cualquier modificación sobre la conexión a la red de gas, que debe ser siempre gestionado por el usuario a través de un servicio autorizado a estos efectos.
- Desmontaje de aparatos a retirar conectados a la red de gas, que debe ser siempre gestionado por el usuario a través de un servicio autorizado a estos efectos.
- Cualquier material ajeno necesario será facturado aparte.
- Conexiones de longitud superior a la original de los cables eléctricos y tubos

Por favor, asegúrese de que sus clientes estén al tanto de estas condiciones. Si estas condiciones no se cumplen, la instalación no puede ser realizada, y el importe de este servicio no será abonado.

Queda excluido el servicio de instalación para cafeteras integrables y campanas de techo, tanto en el momento de la entrega como en una visita posterior.

Servicio de “Integración 2ª Visita” en gamas acuáticas: lavadoras, lavasecadoras y lavavajillas (Opción facturable)

El servicio de “Integración 2ª Visita” debe ser requerido en el momento del pedido, las solicitudes de este servicio no serán consideradas en una fecha posterior.

Este servicio se realizará en una segunda visita posterior a la entrega, por un equipo especializado. Dicha instalación se realizará el mismo día de la entrega o el siguiente, aunque siempre estará sujeto a la disponibilidad del Servicio Técnico asociado en la zona. Será BSH quien realice directamente la coordinación internamente para la realización de este servicio.

El servicio incluye: Montaje y ajuste de la puerta del aparato anterior en el nuevo aparato integrable. Puesta en marcha del aparato y prueba de funcionamiento.

El servicio no incluye: Trabajos adicionales de albañilería, carpintería o fontanería, conexiones de longitud superior a la original de los cables eléctricos y tubos o uso de medios adicionales a la entrega (grúas, vehículos especiales, etc.), suministro de materiales adicionales.

Cambio de sentido de apertura de puerta, gama de frío (Opción facturable)

El cambio de sentido de apertura de puerta en la gama de frío debe ser requerido en el momento del pedido, las solicitudes de este servicio no serán consideradas en una fecha posterior.

Este servicio se realiza en el momento de la entrega, no viene hecho de fábrica. El servicio de cambio de sentido de apertura de puerta en frigoríficos y combis no es técnicamente posible realizarlo en todos los modelos, por lo que debe asegurarse la posibilidad de realizar dicho servicio antes de solicitarlo.

Retirada de aparatos viejos (Opción facturable)

La retirada de aparatos viejos debe ser requerida en el momento del pedido, las solicitudes de este servicio no serán consideradas en una fecha posterior.

Por favor, informe a su cliente que para la retirada de un aparato viejo, éste debe estar desconectado, vacío y seco cuando el personal de reparto llegue al domicilio. La retirada de un aparato antiguo sólo puede llevarse a cabo en el momento de entrega del aparato nuevo. El aparato viejo no podrá ser retirado si no es de las mismas características que el aparato nuevo. Este extremo será valorado por el transporte en el momento de la entrega. Si estas condiciones no se cumplen, la retirada no puede ser realizada, y el importe de este servicio no será abonado.

Este servicio no incluye la desinstalación y desconexión del aparato antiguo, salvo electrodomésticos de cocción (hornos, placas, campanas, microondas), en los que se haya seleccionado el servicio de instalación”

Reparto por domicilios en edificios en construcción (Obras)

Debido a la complejidad de estas entregas y los condicionantes propios de los puntos de entrega, se aplicarán las mismas tarifas que cualquier entrega domiciliaria.

Pequeño aparato electrodoméstico

BSH también ofrece la entrega domiciliaria del pequeño aparato electrodoméstico, sin ningún servicio adicional de retirada y/o instalación. La entrega de este producto se realiza a través de un servicio de mensajería, de manera completamente separada al resto de producto de línea blanca.

Otros puntos a tener en cuenta:

Nuestros equipos de entrega no están autorizados a llevar a cabo trabajos de electricidad, carpintería y/o fontanería, manipulación de encimeras, desmontaje de tapas de los aparatos para colocación bajo encimera o movimientos de aparatos viejos a otras habitaciones.

Pedidos de volumen o entregas a locales comerciales serán realizados por medios habituales.

El servicio de entrega domiciliaria se realiza por dos personas, en caso de ser necesario medios adicionales (vehículos especiales, grúas...) BSH España informará al distribuidor del coste adicional y procederá con la entrega una vez haya sido aceptado. Estas situaciones pueden afectar a la fecha de entrega acordada.

Entrega en las regiones:

Este servicio se aplica a la Península, Baleares y Canarias, en el caso de línea blanca. Para el pequeño electrodoméstico, únicamente en Península y Baleares. No aplica en Ceuta, Melilla, Gibraltar y Andorra.

B: Política BSH España relativa a problemas de entrega

BSH España trabaja conjuntamente con nuestros distribuidores y personal de entrega para asegurar un servicio sin problemas y eficiente. Como empresa, BSH España tiene políticas claras sobre la entrega a domicilio de sus aparatos:

- Todos los aparatos deben ser inspeccionados en el momento de la entrega por parte del cliente.
- Los daños detectados deben ser indicados en el albarán de entrega, en la copia que se entrega al personal de reparto.
- Si se daña o se detecta un daño cuando el conductor esté presente, el conductor debe retirar el aparato y haremos todo lo posible para reemplazar el aparato en el mínimo plazo posible.

C: Devolución de producto

BSH España, como responsable del servicio de entrega, no tiene ninguna responsabilidad sobre la posible devolución por parte del usuario una vez se haya entregado el producto en el domicilio, verificado su estado y realizada la prueba de funcionamiento (en caso de que este servicio haya sido contratado).

En caso de que posteriormente a la entrega algún aparato tenga problemas de funcionamiento, debe ponerse en contacto con el Servicio al Cliente de BSH. El personal de reparto a domicilio no tiene permitido gestionar ningún aparato defectuoso una vez que han salido de los domicilios de entrega.

En caso de una posible devolución por parte del usuario hacia el distribuidor, dónde no existe ninguna responsabilidad para BSH España, se aplicará la normativa general de devoluciones de BSH España, donde no se admite la devolución de producto usado. En caso de autorizarse la recogida por BSH España, se realizaría rigiendo las tarifas de transporte especificadas en el siguiente apartado y solo en caso de que BSH España hubiera realizado la entrega en el mismo domicilio. Este producto nunca podría ser reintegrado a los almacenes del distribuidor.

D: Precios

Las tarifas en vigor a partir del 1 de Enero de 2022 para las entregas y servicios del producto de línea blanca son:

- Tarifa de entrega/recogida:*

✓ 1 Aparato.....	30€
✓ 2 Aparatos.....	40€
✓ 3 o más aparatos.....	55€

- Tarifa de instalación:

✓ 1 Aparato instalación (Ref. Z4BES00001 / EAN. 4242001148275).....	5€
✓ 1 Aparato con "instalación en segunda visita" (Ref: Z4BES00014 / EAN: 4242005237432).....	70€

- Tarifa de instalación encastre "horno, placa y microondas"

✓ 1 Aparato encastre "horno, placa y microondas" (Ref. Z4BES00004 / EAN: 4242001148244).....	40€
✓ 2 Aparatos encastre (Ref. Z4BES00004 / EAN: 4242001148244).....	60€
✓ 3 o más aparatos encastre (Ref. Z4BES00004 / EAN: 4242001148244).....	70€

- Otros servicios

✓ Tarifa de cambio sentido apertura de puerta (frío) (Ref. Z4BES00009 / EAN:4242001207057).....	18€
✓ Tarifa de "Integración 2º Visita" en gamas acuáticas (Ref.Z4BES00008/EAN:4242001207040).....	50€
✓ Tarifa de retirada por aparato (Ref. Z4BES00002 / EAN: 4242001148268).....	3€
✓ Tarifa de instalación y retirada de frigorífico americano (Ref.Z4BES00007 /EAN: 4242001153293).....	0€

(*) En el cálculo de las unidades de cada pedido, no se tienen en cuenta los frigoríficos americanos ni los accesorios, salvo en las recogidas de frigoríficos americanos donde se aplicará una tarifa de 50€

La tarifa para la entrega de producto de pequeños electrodomésticos es:

- Tarifa fija por entrega/recogida por pedido5,5€

Todas las tarifas indicadas no tienen incluido IVA. Estos servicios se incluirán en la factura junto al modelo o modelos objeto del servicio.