1. **GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS SEVERIN.**
   Todos los productos vendidos a partir del **1 de enero de 2022** están cubiertos por una garantía legal de **tres años** frente a las faltas de conformidad desde el momento de su entrega, y ello en virtud y con el alcance de lo previsto en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. Para los productos adquiridos con anterioridad a dicha fecha, el plazo de garantía legal es de **dos años** desde el momento de su entrega.
   Es posible que en las instrucciones del producto aparezca solamente la mención de dos años de garantía. Esto se debe a que el producto y/o las instrucciones se han fabricado y/o impreso respectivamente antes del 1 de enero de 2022; en cualquier caso, se aplica lo dicho en el párrafo precedente.
2. **Las condiciones que se expresan a continuación se aplicarán a los productos adquiridos a partir del 1 de enero de 2022.**
   Salvo prueba en contrario, cualquier falta de conformidad que se manifieste dentro de los tres años siguientes a la entrega del producto se presume que ya existía en el momento de la entrega, salvo que esta presunción sea incompatible con la naturaleza del producto o la índole de la falta de conformidad. SEVERIN responderá de esas faltas de conformidad ante el usuario final.
   La instalación o el uso incorrectos de los productos SEVERIN contraviniendo las instrucciones de instalación o uso no se podrá equiparar a la falta de conformidad.
   Los tiempos y modos de comunicación por parte del consumidor final de las faltas de conformidad son los previstos en la ley. El Cliente podrá elegir entre la reparación del producto o su sustitución, salvo que una de estas dos opciones resulte imposible o que, en comparación con la otra medida correctora, suponga costes desproporcionados para SEVERIN, siendo ambas medidas gratuitas para el cliente. Estas medidas se llevarán a cabo en un plazo de tiempo razonable en función de la naturaleza de los productos y la finalidad a la que estuvieran destinados. SEVERIN podrá negarse a poner los bienes en conformidad cuando resulte imposible o suponga costes desproporcionados. Para el caso de que no logre ponerse en conformidad el bien dentro de los plazos razonables o SEVERIN haya declarado, o así se desprenda claramente de las circunstancias, que no pondrá los bienes en conformidad en un plazo razonable o sin mayores inconvenientes para el Cliente, éste último podrá exigir la reducción del precio o la resolución del contrato o la sustitución con entrega de otro producto igual (o de equivalentes o superiores prestaciones si el original no estuviera disponible, por retirada del mercado, cese de producción, falta de stock o cualquier otro motivo lícito), según las condiciones y plazos establecidos en la citada Ley.
   La fecha de inicio de la garantía coincide con la fecha de entrega del producto. Para hacer uso de la garantía el Cliente deberá conservar la factura o el justificante de compra. El producto que se envíe a reparar o sustituir debe coincidir con el facilitado por SEVERIN, adjuntando la factura o justificante de compra y debe estar perfectamente embalado y protegido. Si el producto llega a las instalaciones de SEVERIN con daños achacables a un embalaje o protección deficiente, la reparación podría no ser cubierta por la garantía, informándose de ello al Cliente.
   Si recogido el producto y emitido diagnóstico por el Servicio Técnico de SEVERIN se determina que no se cumplen las condiciones previstas en la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (por ejemplo, que el defecto ha sido causado por un uso incorrecto del producto, por una

circunstancia externa al producto, reparación previa no realizada por servicios técnicos autorizados, etc.), el Cliente será informado de la naturaleza del defecto y del coste estimado de su reparación. Si el Cliente solicita la reparación en ese caso, los costes de ésta serán asumidos en su totalidad por el Cliente. Asimismo, en determinados casos, se podrá solicitar al consumidor que pague el coste correspondiente al diagnóstico llevado a cabo – incluidos costes de recogida del producto- cuando no se haya detectado falta de conformidad alguna. El consumidor será informado del coste correspondiente previa entrega del producto para que se realice el diagnóstico del problema. Cuando la garantía legal no resulte de aplicación, SEVERIN pedirá al Cliente el pago íntegro del presupuesto antes de proceder a su reparación.

Se excluyen de la garantía aquellas deficiencias ocasionadas por uso o manipulaciones indebidas, conexión a la red eléctrica diferente a la indicada, instalación incorrecta o en general cualquier defecto derivado de toda causa exterior. La garantía no cubre los daños causados por factores externos como son las subidas o bajadas de tensión, cortocircuitos, fenómenos atmosféricos, fuego, agua, uso anormal del producto, quemaduras, cortes, roces, arrugas, señales, arañazos u otros daños que puedan ser causados por animales, caídas accidentales, el uso de, o contacto con, productos químicos incluyendo aquí productos de limpieza corrosivos o no adecuados.

SEVERIN no está obligado a indemnizar al cliente o a terceros por las consecuencias del uso indebido del producto, ya sean daños directos o indirectos, accidentes sufridos por personas, daños a los bienes ajenos al producto, pérdidas de beneficio o lucro cesante.

3. **ATENCIÓN AL CLIENTE Y RECLAMACIONES**

Para comunicar cualquier queja, reclamación o incidencia el Cliente podrá dirigirse al teléfono de Atención al Cliente + 34 925 51 34 05, en horario de lunes a viernes de 9:00 a 18:00, o enviando un email a severin.es@severin.com