



Para contactar con el servicio posventa, el servicio técnico, o si tiene dudas sobre sus condiciones de garantía en compras realizadas en Froothie España SL, por favor envíenos un email a ayuda@froothie.es indicando su número de pedido.

Tenga en cuenta que la extensión del plazo habitual de garantía (que por ley es de 2 años) que se ofrece en algunos de nuestros productos en el momento de la compra es un servicio que le ofrece su distribuidor.

Froothie España
Tel. 800 098 792 (gratuito) - ayuda@froothie.es

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE GARANTÍA NACIONAL

1. Froothie le garantiza que su producto está libre de defectos en materiales y fabricación, y que su funcionamiento es apto para su uso con garantía de un mínimo de 2 años para su uso doméstico y 12 meses para su uso profesional, a contar desde la fecha de compra y siempre que lo utilice siguiendo las instrucciones del manual que se adjunta con cada máquina.
2. Las extensiones de garantía a más de 2 años están disponibles para algunos productos y sólo se aplicarán cuando el cliente haya seleccionado dicha opción al realizar la compra (ver menú desplegable junto al precio de cada máquina). El uso de cualquier código de descuento/promocional al realizar la compra supondrá la aceptación de la garantía estándar sin extensión.
3. En caso de no estar satisfecho con el producto, podrá acogerse a los 14 Días de Reembolso teniendo en cuenta los términos y condiciones listados en el siguiente apartado de este documento.
4. Los posibles problemas técnicos de nuestros productos durante el periodo de garantía, siempre y cuando se haya realizado un uso y cuidado normal y adecuado por parte del usuario, serán reparados o reemplazados sin aplicar coste alguno de las piezas de recambio. Esta garantía no es aplicable a los accesorios (majadero, cepillo de limpieza, caja para tofu...). En caso de fallo grave, Froothie determinará la necesidad de reemplazar la máquina completa.
5. El juego de cuchillas y la cavidad motriz son partes de la máquina que sólo se deterioran por mal o excesivo uso, por lo que su garantía es de 12 meses en cualquier caso.
6. En caso de que alguna pieza requiera ser reparada durante el periodo de garantía, el usuario es responsable del coste de envío de dicha pieza a Froothie España para que sea reparada, mientras que Froothie España correrá con el coste de devolución de la pieza reparada al usuario siempre y cuando el pedido esté en sus 6 primeros meses (de lo contrario, se aplicarán 19€ por gastos de envío al usuario – 38€ para España Islas). Las mismas condiciones se aplicarán a productos/piezas de sustitución o reemplazo.
7. El usuario es responsable de asegurar el producto durante el transporte de la mercancía para evitar que éste sufra daños.
8. El cliente debe asegurarse de que la mercancía que envíe para su reparación/sustitución esté bien empaquetada y protegida para evitar daños durante el transporte. Para acelerar el proceso de aplicación de la garantía, incluya en el email una explicación breve del problema así como una fotografía o vídeo corto, si procede.
9. La garantía del producto quedará invalidada en caso de abuso, negligencia, alteración, accidente, uso distinto al indicado en el manual de instrucciones, o si el producto ha sido expuesto a condiciones extremas o distintas a las normales.
10. Las alteraciones estéticas que no afecten al rendimiento de la máquina, como la decoloración de partes o los efectos de limpiadores abrasivos, no están incluidos en la garantía. La limpieza o retirada de restos de alimentos así como los daños que éstos puedan ocasionar a la máquina si no se procede a una correcta limpieza, están exentos de garantía.
11. La garantía no cubre los efectos normales del paso del tiempo ni máquinas fuera del territorio español.
12. Las jarras no son aptas para su limpieza en el lavavajillas. Si usted las lava en el lavavajillas, perderá la garantía de este accesorio.
13. La garantía no cubre defectos ni daños causados por accidente, mal uso, abuso, mala instalación o mala puesta en funcionamiento, falta de cuidados razonables, pérdida de piezas ni manipulación por parte de personal no autorizado por el distribuidor.
14. Froothie se reserva el derecho de reparar o reemplazar el producto o alguna de sus partes por otro igual o de valor equivalente. Cuando se entregue una pieza de sustitución, la pieza dañada entregada a Froothie pasa a ser propiedad del distribuidor. Froothie puede sustituir piezas por otras que se adapten al funcionamiento de su máquina. La sustitución de nuevas piezas o máquinas completas no reinicia ni amplía o modifica el plazo de garantía del producto.
15. El usuario debe guardar la factura de compra como prueba de la fecha en la que se realizó la compra. Ésta le será solicitada en caso de necesitar aplicar las condiciones de garantía.
16. En caso de no poder presentar factura o comprobante de compra, la garantía será invalidada. La Ley del Consumidor requiere la presentación de una prueba de compra para poder obtener servicios bajo garantía.
17. La garantía del producto sólo se aplicará al usuario que realizó la compra, no es transferible a otros usuarios, y la máquina se debe registrar en nuestra página web en el plazo de 12 meses tras la compra.
18. La garantía no se aplicará si los daños o el mal funcionamiento son provocados por alteraciones, accidente, mal uso, abuso, fuego, derrames líquidos, mal ajuste de los controles, uso de voltaje o fuente de alimentación eléctrica incorrectos, actividad natural (tormentas eléctricas, por ejemplo), mal uso del majadero o manipulación por parte de personal no autorizado por el distribuidor, uso de accesorios defectuosos o incompatibles, exposición a condiciones de corrosión, o entrada de insectos o productos extraños.
19. En ningún caso Froothie España es responsable de pérdidas, daños o alteraciones por parte de terceros, ni de cualquier daño indirecto o como consecuencia de lo anterior.
20. La garantía no cubre daños provocados por el uso de un voltaje incorrecto o de fuentes de electricidad alternativa (solar, generadores,...). No recomendamos usar estas fuentes de alimentación con su máquina.
21. El usuario no podrá enviarnos su máquina o cualquier accesorio sin antes obtener nuestra autorización para ello. Antes, debemos facilitarle un número de ticket de reparación y una notificación de autorización de reparación. En caso de envíos no autorizados, serán devueltos bajo coste de 19€ por gastos de devolución que deberá abonar el usuario.
22. Estos términos de garantía no pretenden vulnerar la Ley del Consumidor en el marco europeo. En caso que así fuera, la cláusula específica quedará anulada.

DERECHO DE DESISTIMIENTO

Plazo de desistimiento

Tiene usted derecho a desistir del presente contrato en un plazo de 14 días naturales sin necesidad de justificación. El plazo de desistimiento expirará a los 14 días naturales del día que usted o un tercero por usted indicado, distinto del transportista, adquirió la posesión material de los bienes.

Para ejercer el derecho de desistimiento, deberá usted notificar a Froothie España SL (Calabria, 71 – 08015 Barcelona – Tel. 931 131 545 – ventas@froothie.es) su decisión de desistir del contrato a través de una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada certificada por correo postal o un correo electrónico). Puede utilizar el modelo de formulario de desistimiento que figura a continuación, aunque su uso no es obligatorio.

Para cumplir el plazo de desistimiento, basta con que la comunicación relativa al ejercicio por su parte de este derecho sea enviada antes de que venza el plazo correspondiente.

Consecuencias del desistimiento

En caso de desistimiento por su parte, le devolveremos todos los pagos recibidos de usted, incluidos los gastos de entrega (con la excepción de los gastos adicionales resultantes de la elección por su parte de una modalidad de entrega diferente a la modalidad menos costosa de entrega ordinaria que ofrezcamos) sin ninguna demora indebida y, en todo caso, a más tardar 14 días naturales a partir de la fecha en la que se nos informe de su decisión de desistir del presente contrato.

Procederemos a efectuar dicho reembolso utilizando el mismo medio de pago empleado por usted para la transacción inicial; en todo caso, no incurrirá en ningún gasto como consecuencia del reembolso. Podremos retener el reembolso hasta haber recibido y comprobado los bienes, o hasta que usted haya presentado una prueba de la devolución de los mismos, según qué condición se cumpla primero.

Deberá usted devolvernos o entregarnos directamente los bienes, sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, a más tardar en el plazo de 14 días naturales a partir de la fecha en que nos comunique su decisión de desistimiento del contrato, a FROOTHIE ESPAÑA SL. Torrent de Can Ninou, nave 3. Polígono Industrial Llevant. Parets del Vallès (Barcelona, España) - 08150. Se considerará cumplido el plazo si efectúa la devolución de los bienes antes de que haya concluido dicho plazo.

Deberá usted asumir el coste directo de devolución de los bienes.

Modelo de formulario de desistimiento:

- A la atención de Froothie España SL:
- Por la presente le comunico que desisto de mi contrato de venta del siguiente bien, con número de pedido #XXXXX (*).
- Recibido el día XX/XX/XXXX.
- Nombre del consumidor y usuario.
- Domicilio del consumidor y usuario.
- Firma del consumidor y usuario (sólo si el presente formulario se presenta en papel)
- Fecha de envío de la notificación de desistimiento.

(*) Indique su número de pedido.

Recomendaciones en caso de desistimiento

Antes de devolver cualquier artículo que se acoja al plazo de los 14 días de garantía de reembolso, se recomienda al cliente contactar con nosotros (por email, en ventas@froothie.es) para que le facilitemos un número de ticket. Las devoluciones sin ticket pueden ser enviadas de nuevo al cliente e implican un coste sobre el reembolso en concepto de gastos de transporte.

Por favor, le agradeceríamos que recuerde:

- Incluir su caja original. Si el cliente no dispone de la caja, deberá buscar un empaquetado adecuado para asegurar una devolución segura de la máquina.
- Presentarlo limpio, sin residuos de alimentos.
- Mantenerlo en buenas condiciones, sin roturas ni golpes, tanto a nivel externo como interno.
- Mantener su perfecto funcionamiento, sin muestras de haber abierto y/o manipulado las partes internas.
- Incluir todos los accesorios originales.