

GARANTÍAS Y SERVICIOS POSVENTA DE LOS PRODUCTOS "GARLAND"

INDICE DE CONTENIDOS.

1/ Garantías aplicables a consumidores y usuarios finales de nuestros productos marca "GARLAND".

1.1. Garantía legal.

(i) Reparación o sustitución del producto.

(ii) Reducción del precio y resolución del contrato.

1.2. Garantía comercial adicional.

(i) Garantía comercial para los productos "GARLAND" adquiridos en puntos de venta situados en España y Portugal.

(ii) Garantía comercial para los productos eléctricos "GARLAND KEEPER" adquiridos en puntos de venta situados en España y Portugal.

(iii) Garantía comercial para los productos "GARLAND" equipados con motor de gasolina, adquiridos en puntos de venta situados en España y Portugal, y asimismo hayan sido registrados por el comprador en el GARAJE DE LA MARCA GARLAND para su inclusión en el plan de mantenimiento anual-

(iv) Garantía comercial para los productos "GARLAND" eléctricos y de batería, a excepción de los comprendidos en la gama "GARLAND KEEPER" indicados en el punto (ii), adquiridos en puntos de venta situados en España y Portugal, dentro del PLAN RENOVE de la marca en sustitución por antigüedad de una máquina "GARLAND" de la misma gama

(v) Programa de seguimiento para todos los productos de nuestra marca "GARLAND".

2/ Garantía legal aplicables a las adquisiciones de los productos "GARLAND" por empresas y profesionales,

3/ Reparación y servicios post-ventas para consumidores y usuarios finales

1/ Garantías aplicables al consumidor final de los productos "GARLAND" comprendidos dentro del ámbito de aplicación de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (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 y otras leyes complementarias).

Con la compra de su máquina marca "GARLAND", Vd. adquiere un producto del más alto nivel técnico y funcional para el cuidado de su jardín, la realización de actividades agrícolas que requieran de maquinaria específica, o el tratamiento forestal de la madera, avalado todo ello por un amplio conjunto de garantías que respaldan la calidad del producto, y asistido de un servicio postventas que asegura su funcionalidad, durabilidad y plena satisfacción del cliente con el producto adquirido.

Le rogamos que amablemente nos preste unos minutos de su tiempo a través de la lectura de las siguientes líneas, en tanto que nos proponemos facilitarle la siguiente información de su interés relacionada con la adquisición de su máquina "GARLAND":

En primer término, le informaremos de una forma directa y sencilla en qué consistente las garantías legales previstas en favor de los consumidores y usuarios finales contempla 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.

En segundo lugar, le explicaremos las garantías adicionales que "GARLAND", en complemento de las legales, añade a los productos de su catálogo, las cuales muestran nuestro compromiso, siempre presente, con la plena satisfacción del consumidor y usuario final en nuestros productos.

Y finalmente, le indicaremos el seguimiento que llevaremos a cabo durante su experiencia de uso con nuestros productos, escuchando sus sugerencias, y al mismo tiempo proponiéndole nuevas soluciones e innovaciones técnicas que marcan la evolución de cada línea de productos "GARLAND".

1.1 GARANTIA LEGAL

Son destinatarios de dichas garantías los consumidores o usuarios, que siendo personas físicas adquieran el producto con un propósito ajeno al ejercicio de una actividad comercial, empresarial, oficio o profesión; o tratándose de personas jurídicas o entidades sin personalidad jurídica, efectúen la compra sin ánimo de lucro, en un ámbito ajeno a lo que es su actividad comercial o empresarial propia.

Como consumidor o usuario final del producto, Vd. dispone de las siguientes garantías que le atribuye la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios:

1°. La máquina "GARLAND" por Vd. adquirida se ajusta plenamente a la descripción realizada en nuestro catálogo comercial, y al mismo tiempo posee las cualidades del producto que en la tienda, ferretería o gran superficie en la que verifico la compra le hayan presentado en forma de muestra o modelo.

2°. La máquina "GARLAND" en su poder es apta para todos los usos a que ordinariamente se destinan los productos del mismo tipo (motosierras, desbrozadores, motoazadas, etc.), así como para cualquier uso especial requerido por el consumidor y usuario cuando lo haya puesto en conocimiento del vendedor en el momento de celebración de la venta, siempre que el vendedor le haya informado que el producto es apto para dicho uso específico por Vd. requerido.

3°. La máquina "GARLAND" que Vd. dispone reúne las calidades y prestaciones habituales de un producto del mismo tipo que como consumidor y usuario final pueda fundadamente esperar, habida cuenta de la naturaleza del producto y, en su caso, de las declaraciones públicas sobre las características concretas del producto que tengan lugar en la publicidad o en el etiquetado del producto.

4°. Como consecuencia de las anteriores previsiones, no se considerarán comprendidas dentro de la garantía legal las siguientes circunstancias:

- Averías o desperfectos resultantes del incorrecto montaje o inadecuada utilización del producto por parte del consumidor o usuario.
- El uso y desgaste natural del producto.
- Exposición del producto a temperaturas, humedades, manipulaciones, y condiciones de uso que contravengan lo dispuesto en el libro de instrucciones para su correcto mantenimiento y funcionalidad.

En el caso de que se produzca una falta de conformidad objeto de la garantía legal, que habrá de manifestarse en el plazo de tres años desde su entrega, Vd. tendrá los siguientes derechos:

(i) REPARACION O SUSTITUCION DEL PRODUCTO.

Siempre que su máquina "GARLAND" por algún motivo inesperado presentara una falta de conformidad con las especificaciones anteriormente detalladas, Vd. podrá optar por la reparación del producto , salvo que esta opción resultare imposible o que, en comparación con la otra medida correctora, suponga costes desproporcionados, teniendo en cuenta todas las circunstancias, así como si la medida correctora alternativa se podría proporcionar sin mayores inconvenientes para el consumidor o usuario, en cuyo caso se procederá a su sustitución.

La reparación o la sustitución por Vd. elegida se ajustarán a las siguientes previsiones:

- Serán gratuitas para Vd. como consumidor y usuario final de nuestros productos, comprendiendo los gastos de envío, transporte, mano de obra y materiales.
- Se llevaran a cabo en un plazo razonable, habida cuenta de la naturaleza del producto y la disconformidad señalada.
- Tratándose de una reparación, durante los seis meses posteriores a la entrega del producto reparado, garantizamos su satisfacción con la reparación efectuada.

(ii) REDUCCION DEL PRECIO Y RESOLUCION DEL CONTRATO.

Vd. podrá solicitar una reducción proporcionada del precio o la resolución del contrato, en cualquiera de los siguientes supuestos:

- a. En relación con las máquinas no conformes con las especificaciones técnicas esperadas, cuando la medida correctora consistente en su reparación o sustitución resulte imposible o desproporcionada.
 - b. No se haya llevado a cabo la reparación o la sustitución de la máquina "GARLAND" no se haya hecho en un plazo razonable y siempre que hubiese solicitado la reducción del precio o la resolución del contrato.
 - c. Aparezca cualquier falta de conformidad después del intento de poner la máquina adquirida en conformidad.
 - d. La falta de conformidad sea de tal gravedad que se justifique la reducción inmediata del precio o la resolución del contrato.
- Cuando proceda, la reducción del precio será proporcional a la diferencia existente entre el valor que la máquina "GARLAND" hubiera tenido en el momento de la entrega o suministro de haber sido conforme con el contrato, y el valor que efectivamente tenga en el momento de dicha entrega o suministro.

La resolución, que se llevará a efecto mediante una declaración expresa indicando su voluntad de resolver el contrato, no procederá cuando la falta de conformidad sea de escasa importancia, comportará el reembolso del precio pagado por el producto "GARLAND", previa restitución del mismo en el punto de venta.

1.2 GARANTÍA COMERCIAL ADICIONAL

(i) Ofrecemos a todos nuestros productos de la marca "GARLAND" adquiridos en puntos de venta situados en España y Portugal una garantía comercial adicional de un (1) año, ampliando la vigencia de la garantía legal a cuatro (4) años, durante la cual nos encargaremos de las reparaciones o sustitución del producto ante la falta de conformidad del mismo por las causas anteriormente expresadas para la garantía legal.

(ii) La gama de productos eléctricos "GARLAND KEEPER", equipados con baterías intercambiables, que hayan sido adquiridos en puntos de venta situados en España y Portugal, dispondrá de una garantía comercial adicional por un período de tiempo de dos (2) años, ampliando la vigencia de la garantía legal a (5) años, en la cual igualmente nos encargaremos de las reparaciones o sustitución del producto ante la falta de conformidad del mismo por las causas anteriormente expresadas para la garantía legal.

(iii) La gama de productos "GARLAND" equipados con motor de gasolina, que hayan sido adquiridos en puntos de venta situados en España y Portugal, y paralelamente el comprador haya procedido al registro del producto en el GARAJE DE LA MARCA GARLAND para su inclusión en el plan de mantenimiento anual, dispondrá de una garantía comercial adicional por un período de tiempo de cuatro (4) años, ampliando la vigencia de la garantía legal a siete (7) años, en la cual igualmente nos encargaremos de las reparaciones o sustitución del producto ante la falta de conformidad del mismo por las causas anteriormente expresadas para la garantía legal.

El plan de mantenimiento anual consistirá en una revisión del estado de conservación y uso de la máquina "GARLAND" en uno de los servicios técnicos de la marca, que se llevará a efecto con carácter anual desde la adquisición del producto. El mantenimiento de la vigencia de la garantía comercial adicional requerirá que el usuario registre el TICKET DE REVISION facilitado por el servicio técnico tras cada una de las revisiones anuales efectuadas en su perfil habilitado dentro del GARAJE DE LA MARCA GARLAND. El registro del TICKET DE COMPRA será confirmado tras su verificación con el servicio técnico encargado de la revisión.

(iv) La gama de productos "GARLAND" eléctricos y de batería, a excepción de los comprendidos en la gama "GARLAND KEEPER" indicados en el punto (ii), adquiridos en puntos de venta situados en España y Portugal dentro del PLAN RENOVE de la marca, por tanto en sustitución por antigüedad de una máquina "GARLAND" de la misma gama, contarán con una garantía comercial adicional de un (1) año, ampliando la vigencia de la garantía legal a cuatro (4) años, durante la cual nos encargaremos de las reparaciones o sustitución del producto ante la falta de conformidad del mismo por las causas anteriormente expresadas para la garantía legal.

Adicionalmente el comprador recibirá un obsequio de la marca consiste en un accesorio oficial para el mantenimiento de la máquina o para su protección durante la utilización de la misma.

Para la aplicación del PLAN RENOVE, el comprador deberá previamente cargar en el GARAJE DE LA MARCA una fotografía de la máquina "GARLAND" antigua que proyecta sustituir.

En los puntos (i) a (iv) anteriormente descritos, para disfrutar de la garantía comercial adicional de nuestra marca "GARLAND", le rogamos que registre el producto adquirido accediendo al siguiente enlace de nuestra página web: <https://www.garland.es/noticia/ampliacion-garantia-garaje>, debiendo cumplimentar los datos allí indicados sobre la identificación del producto y su compra, disponiendo para ello de un plazo de 60 (sesenta días) naturales desde la fecha señalada en la factura o ticket de compra.

Tras su registro del producto, le expediremos un diploma certificando la garantía comercial adicional que le hemos otorgado, en el que se detallaran los derechos adicionales que se le conceden como titular de la garantía comercial, así como su plazo de duración y alcance territorial.

(v) Programa de seguimiento. En "GARLAND" efectuamos un seguimiento de su experiencia de uso respecto de todos los productos de nuestro catálogo comercial.

Para ello, por favor, registre su compra en el siguiente enlace de nuestra página web <https://www.garland.es/noticia/ampliacion-garantia-garaje>, en el plazo de 60 (sesenta días) naturales desde la fecha señalada en la factura o ticket de compra, y nos pondremos en contacto con Vd.

Estaremos encantados de conocer todas sus observaciones y sugerencias sobre el producto adquirido, y por nuestra parte le haremos aquellas propuestas respecto de productos nuevos o con prestaciones mejorados disponibles en nuestro catálogo comercial a esa fecha.

Si Vd. decide cambiar su máquina registrada por una nueva máquina "GARLAND", ampliaremos la garantía legal del nuevo producto de 3 (tres) a 7 (siete) años, facilitándole el correspondiente diploma que certifique la garantía adicional que le hemos otorgado, así como los derechos adicionales que se le conceden como titular de la misma.

Para disfrutar de la garantía de 7 años deberá completar un plan de mantenimiento que consiste en una revisión anual en un servicio técnico. Posteriormente deberá cargar el ticket de dicha revisión en su perfil del GARAJE DE LA MARCA GARLAND para que sean verificados,

2/ Garantía legal aplicable a los adquirentes de los productos "GARLAND" que tengan la condición de empresas y profesionales, por tanto no comprendidos dentro del ámbito de aplicación de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (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 y otras leyes complementarias).

Las adquisiciones de productos "GARLAND" por empresas y profesionales con la finalidad de integrarlos en su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión, no tienen la condición legal de bienes de consumo, y el comprador de los mismos carece igualmente de la consideración de consumidor o usuario final, rigiéndose en estos casos el régimen de garantías únicamente por las disposiciones del Código Civil previstas en los artículos 1484 a 1.499.

El vendedor de los productos "GARLAND" realizará el saneamiento de los defectos ocultos que tuviere la máquina vendida al comprador, siempre que tales defectos hagan imposible el uso de la máquina previsto en el catálogo comercial de la marca, o en el caso de que disminuyen de tal modo este uso que, de haberlos conocido el comprador, no la habría adquirido o habría dado menos precio por ella.

En tales casos, el comprador podrá optar entre desistir del contrato, abonándosele los gastos que pagó, o rebajar una cantidad proporcional del precio, a juicio de peritos. Dichas acciones a disposición del comprador para efectuar su reclamación por defectos ocultos se extinguirán en el plazo de seis (6) meses, contados desde la recepción de la máquina "GARLAND".

3/ REPARACIÓN Y SERVICIOS POSVENTA PARA CONSUMIDORES FINALES.

En "GARLAND" garantizamos la existencia de un adecuado servicio técnico para todos nuestros productos, por tanto, como consumidor y usuario de la marca "GARLAND" dispone del más completo servicio técnico para atender cualquier eventualidad que pueda afectar la utilización de nuestros productos, poniendo a su disposición una red de 150 talleres en todo el territorio nacional que le atenderán rápida y eficazmente.

Nuestra marca le garantiza asimismo la plena disponibilidad de los repuestos necesarios para atender cualquier reparación, durante el plazo diez (10) años a partir de la fecha en que el producto deje de fabricarse.

En el caso de que precise de la asistencia técnica de nuestro servicio técnico, quedamos a su posición para informarle del taller más próximo a su domicilio y facilitarle la información que pueda requerir para la inmediata puesta en marcha del servicio.