

GARANTÍAS Y SERVICIOS POSVENTA DE LOS PRODUCTOS "GARLAND"

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".

A. GARANTIAS LEGALES

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:

1º. 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.

2º. La máquina "GARLAND" en su poder es apta para todos los usos a que ordinariamente se destinen 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.

3º. 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.

4º. 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:

1/ 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 entre solicitar la reparación o la sustitución del producto, a no ser que una de estas dos opciones resulte objetivamente imposible o desproporcionada según las características de la incidencia detectada.

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.

- 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.

- Si concluida la reparación y entregado el producto, éste sigue resultando no conforme según lo anteriormente indicado, Vd. en su condición de

consumidor y usuario podrá solicitar la sustitución del producto, salvo que esta opción resulte desproporcionada, la rebaja del precio o la resolución del contrato en los términos legalmente previstos.

- Tratándose de una sustitución, si la sustitución no lograra poner el producto en conformidad con el contrato, Vd. podrá solicitar la reparación del producto, salvo que esta opción resulte desproporcionada, la rebaja del precio o la resolución del contrato en los términos legalmente previstos.

2/ REBAJA DEL PRECIO.

La rebaja del precio procederá, a elección de Vd., cuando por algún motivo excepcional no pudiera solicitar la reparación o la sustitución del producto, y en los casos en los que la reparación o la sustitución no se hubieran llevado a cabo en un plazo razonable.

La rebaja del precio será proporcional a la diferencia existente entre el valor que el producto hubiera tenido en el momento de la entrega, de haber sido conforme con el contrato, y el valor que el producto efectivamente entregado tenía en el momento de dicha entrega.

3/ RESOLUCIÓN DEL CONTRATO.

La resolución del contrato procederá, igualmente a elección del Vd., cuando excepcionalmente no pudiera solicitar la reparación o la sustitución del producto, y en los casos en que éstas no se hubieran llevado a cabo en plazo razonable. No obstante, la resolución no procederá cuando la falta de conformidad sea de escasa importancia.

B. GARANTÍA COMERCIAL ADICIONAL

- Con carácter general, ampliamos para todos los productos de nuestra marca "GARLAND" adquiridos en España y Portugal, la vigencia de las garantías legales de 3 (tres) a 4 (cuatro) años.

- Para nuestros productos eléctricos pertenecientes a la gama "GARLAND KEEPER" con baterías intercambiables, que hayan sido adquiridos en España y Portugal, dispondrán de una garantía comercial adicional ampliando la legal de 3 (tres) a 5 (cinco) años.

- Para nuestros productos de gasolina, pertenecientes a la gama Garland, que hayan sido adquiridos en España y Portugal dispondrán de una garantía comercial adicional ampliando la legal de 3 (tres) a 7 (siete) años, siempre y cuando hayan realizado y registrado en el garaje el plan de mantenimiento anual.

El plan de mantenimiento anual consiste en: una revisión anual en un servicio técnico. Posteriormente el usuario deberá cargar el ticket de dicha revisión en su perfil del Garaje Garland para que sean verificados.

-Para nuestros productos eléctricos y de batería (*excepto los productos de la familia Keeper) , pertenecientes a la gama Garland, que hayan sido adquiridos en España y Portugal, dispondrán de un PLAN RENOVE que

consistirá en: el obsequio de un accesorio oficial de mantenimiento o protección, además de una garantía comercial adicional ampliando la legal de 3 (tres) a 4 (cuatro) años.

Para ello es necesario que el usuario cargue a la plataforma una fotografía de la máquina antigua.

En los cuatro casos, para disfrutar de la garantía comercial adicional de "GARLAND", le rogamos que registre su producto 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 adicional que le hemos otorgado, en el que se detallaran los derechos adicionales que se le conceden como titular de la garantía, así como su plazo de duración y alcance territorial.

C. 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 idéntico 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 Garland para que sean verificados.

D. REPARACIÓN Y SERVICIOS POSVENTA

Como consumidor y usuario de "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 la plena disponibilidad de los repuestos necesarios para atender cualquier reparación, durante el plazo mínimo de cinco 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.