

INSTRUCCIONES SOLICITUD ATENCIÓN EN GARANTÍA

Las condiciones de garantía de los productos de LAMUSA AGROINDUSTRIAL se describen en el Certificado de garantía que acompaña todas las máquinas suministradas a los clientes (del que hay dos copias: la del concesionario y la del cliente final) y que se detallan a continuación:

Esta máquina está garantizada por LAMUSA AGROINDUSTRIAL contra todo defecto de materiales o de construcción conforme a la ley 23/2003 del 10 de julio correspondiente a las garantías por la venta de bienes de consumo.

ANULARÁ la presente garantía cualquier modificación estructural o la falta de la PLACA de identificación. En algunos materiales comerciales (neumáticos, rodamientos, muelles, etc.) la garantía será subsidiaria con la casa suministradora.

En terrenos muy pedregosos, irregulares o con extrema humedad se pueden producir atascos y roturas de brazos, tubos telescópicos, muelles, etc., no amparadas en garantía. Tampoco los defectos imputables a accidentes, negligencia o mal uso.

Una vez recibida la pieza defectuosa, **en porte pagado**, y siempre acompañada del documento **"SOLICITUD DE ATENCIÓN EN GARANTÍA"** debidamente cumplimentado, será substituida, previo examen de la misma y a juicio de LAMUSA AGROINDUSTRIAL. Quedan excluidas las piezas que por la propia índole de su trabajo ya sufren desgaste habitual.

Para incluir en una reparación la **mano de obra**, será preciso, a priori, el consentimiento de LAMUSA AGROINDUSTRIAL

AVISO: Para que la presente garantía surta efecto, deberá encontrarse cumplimentada, firmada y sellada por el Concesionario autorizado y remitida, en un plazo máximo de 30 días a partir de la fecha de venta el original "EJEMPLAR FABRICA" a LAMUSA AGROINDUSTRIAL.

Además, los usuarios y clientes tienen a su disposición las Hojas Oficiales de reclamación/denuncia en el formato aprobado por la Generalitat de Catalunya.

La garantía de los productos de LAMUSA AGROINDUSTRIAL es extensible a todos los componentes o subconjuntos comprados a otros fabricantes e incorporados a las máquinas, como cilindros hidráulicos, monitores, turbinas, ruedas, etc.

El cliente final puede solicitar la devolución y/o reposición de componentes individuales y/o la devolución, reparación de la máquina.

En cualquier caso, debe dirigirse directamente al CONCESIONARIO en el que compró la máquina afectada.

El CONCESIONARIO tramitará la reclamación según se detalla en las instrucciones siguientes:

DEVOLUCIÓN O REPOSICIÓN DE COMPONENTES INDIVIDUALES

1. Comprobar que la máquina a la que pertenece el componente está dentro del período de garantía (2 años).
2. Antes de enviar el componente reclamado, el concesionario deberá cumplimentar debidamente el documento SOLICITUD DE ATENCIÓN EN GARANTÍA con los datos requeridos: concesionario, comprador, datos de la máquina (tipo, nº de serie, fecha de compra), descripción del problema (indicar el componente o componentes reclamados), sello, fecha y firma del concesionario.
3. En caso de pérdida durante la utilización de la máquina u omisión del componente por un error de envío, se solicitará la atención en garantía a través de ASISTENCIA TÉCNICA (por teléfono, fax o correo electrónico y facilitando todos los datos necesarios mencionados en el apartado anterior a través de la SOLICITUD DE ATENCIÓN EN GARANTÍA) que dará las instrucciones oportunas para que se envíe lo antes posible el/los componente/s a sustituir. En caso de ser necesaria la reposición urgente de alguna pieza, se enviará por fax o correo electrónico una copia de la SOLICITUD DE ATENCIÓN EN GARANTÍA (también debidamente cumplimentada) para proceder al envío, en este último supuesto SE FACTURARÁN AL CONCESIONARIO tanto los componentes como los portes.
4. En cualquier caso, ASISTENCIA TÉCNICA valorará si procede o no la solicitud de atención en garantía y comunicará al

CONCESIONARIO pertinente la decisión tomada y el motivo.

5. Si ASISTENCIA TÉCNICA dictamina que procede la solicitud de atención en garantía, se repondrán lo antes posible los componentes afectados con cargo a LAMUSA AGROINDUSTRIAL (incluidos los portes) y, en caso de que se hayan facturado al CONCESIONARIO, se procederá al abono tanto del material como de los portes.
6. En caso de que no proceda la atención en garantía, el CONCESIONARIO puede decidir si quiere o no que les sea repuesto el material (completamente a su cargo).
7. El documento SOLICITUD DE ATENCIÓN EN GARANTÍA se encuentra disponible en la página web de LAMUSA AGROINDUSTRIAL www.lamusa.es

DEVOLUCIÓN O REPARACIÓN DE LA MAQUINA

1. Comprobar que la máquina está dentro del período de garantía (2 años).
2. Solicitar la visita de un TÉCNICO COMERCIAL (si se desconoce el problema) o directamente de ASISTENCIA TÉCNICA si se sabe el motivo de la reclamación y es procedente su reparación.
3. El TÉCNICO COMERCIAL elaborará un informe de la reclamación que remitirá a ASISTENCIA TÉCNICA, que, a su vez, decidirá si procede o no enviar a un equipo para la reparación de la máquina.
4. En caso de que el CONCESIONARIO crea que es necesaria la devolución de la máquina a las instalaciones de M.A. SOLÀ, S.L. deberá solicitarlo a ASISTENCIA TÉCNICA, al DIRECTOR COMERCIAL o al DIRECTOR TÉCNICO quien, en caso de ser admitida, emitirá un registro de DEVOLUCIÓN DE MAQUINA PROCEDENTE DE CLIENTE según el cual LAMUSA AGROINDUSTRIAL tendrá constancia de la futura recepción de una máquina para su reparación.
5. Si ASISTENCIA TÉCNICA dictamina que procede la solicitud de atención en garantía, se reparará lo antes posible la máquina con cargo a LAMUSA AGROINDUSTRIAL (incluidos los portes).
6. En caso de que no proceda la atención en garantía, el CONCESIONARIO puede decidir si quiere realizar la reparación en un taller de su elección o devolver la máquina al cliente (completamente a su cargo).