

## CONDICIONES DE GARANTÍA, DEVOLUCIÓN Y RECLAMACIÓN

### 1. Garantía

#### 1.1 Defectos cubiertos

Tewis Smart Systems, el Vendedor, se compromete a remediar los defectos materiales y de funcionamiento de las máquinas y productos suministrados por él y que pudieran surgir a causa de defectos en el diseño, en los materiales o en el ensamblado y fabricación del producto final.

#### 1.2 Excepciones

No obstante, esta obligación del Vendedor no será de aplicación en los siguientes supuestos:

- Cuando la instalación y puesta en marcha y/o el mantenimiento de los productos no se haya efectuado, en forma y plazo, de acuerdo con las condiciones del Vendedor, o en su defecto, siguiendo las prácticas profesionales más habituales del área de actuación pertinente.
- Cuando el funcionamiento defectuoso sea resultado de unas malas condiciones de almacenamiento del Cliente.
- En caso de manipulación de los equipos sin el acuerdo expreso del Vendedor.
- El Cliente no deberá llevar a cabo ninguna reparación por sí mismo o mediante terceras partes, salvo que la reparación fuera absolutamente necesaria para seguir garantizando el suministro y servicio a su Cliente, y siempre y cuando la falta de servicio provocará pérdidas económicas superiores al valor de los productos suministrados.

Quedan excluidos de la garantía los consumibles y piezas de recambio, así como los trabajos de reparación necesarios para el uso normal de los equipos, los daños o accidentes debidos al control insuficiente o los usos que excedan el propósito y/o las instrucciones del Vendedor. En general, no procede la garantía, en ningún, caso por defectos derivados de incidentes de los que el Vendedor no sea responsable.

#### 1.3. Límites de la garantía

La garantía no cubre, en ninguna circunstancia, los gastos relativos a la detección del elemento defectuoso, al montaje y desmontaje en las instalaciones, ni tampoco los relativos a los gases refrigerantes.

El Vendedor no proporcionará garantías referidas al rendimiento de los productos y al alcance de objetivos que el Cliente pudiera establecer para los sistemas, ya que estos no han sido expresamente aceptados por el Vendedor.

#### 1.4. Obligación del Cliente

Es obligación del Cliente verificar el estado del material entregado por la agencia de transporte antes de aceptarlo. En el momento que acepta la recepción de materiales dañados, el Cliente renuncia de manera automática a todo derecho de cobertura por garantía o devolución sobre la mercancía.

#### 1.5. Duración

La garantía se aplicará únicamente a los productos que resulten defectuosos dentro del plazo de **UN AÑO**, a contar desde el momento de la puesta a disposición de los productos en manos del Cliente, tomando como dicha fecha la de factura de los productos.

La reparación total o parcial del producto, su cambio o sustitución en garantía, en ningún caso supondrá la extensión del periodo de garantía del conjunto.

Los componentes defectuosos cambiados o reparados por nuestro servicio técnico o por técnicos autorizados por Tewis sobre una máquina instalada, contarán con un nuevo periodo de garantía de **UN AÑO** a contar desde la fecha de la intervención.

#### 1.6. Términos y condiciones

Para poder beneficiarse de esta garantía, el Cliente deberá informar al Vendedor de los defectos que atribuye a los productos desde el mismo momento en que se manifieste el funcionamiento defectuoso y facilitar todos los documentos que justifiquen dicho funcionamiento defectuoso. El Cliente deberá proporcionar al Vendedor todas las facilidades necesarias para que pueda constatar dichos defectos y poner remedio a los mismos.

La garantía se podrá ejercer, a elección del Vendedor, proporcionando piezas reparadas, piezas de sustitución o un nuevo producto. Por este motivo, los productos o piezas presuntamente afectadas se retornarán al Vendedor en un plazo máximo de 30 días naturales desde la fecha de recepción del nuevo suministro. El incumplimiento de este plazo autoriza al Vendedor a facturar, con cargo al Cliente, las piezas o el producto de sustitución.

#### 1.7. Proceso de devolución de mercancías

En el momento en que el Cliente solicite el inicio del proceso de garantía, se le indicará un número de expediente que deberá incluir tanto en el embalaje como en el albarán y las etiquetas de envío. Ninguna devolución de material será aceptada sin autorización previa del departamento de postventa.

Los portes asociados a la devolución correrán siempre por cuenta del Cliente.

## 2. Presunta Garantía

En determinadas ocasiones necesitamos revisar la pieza averiada para determinar si procede la aplicación de la garantía o no. En estos casos, el procedimiento será igual al indicado en los apartados anteriores de garantía, con la siguiente salvedad:

Tras ser catalogado el caso como "Presunta Garantía", el Cliente recibirá una notificación indicando la creación de un pedido de venta que deberá ser aceptado y cuya factura incluya las piezas o el producto de sustitución, así como los portes asociados.

Dicha factura tendrá un aplazamiento de pago de 105 días desde la fecha de emisión. Si la inspección técnica determina que procede la aplicación de la garantía, se emitirá una nota de abono y se procederá a su compensación. En caso contrario, se procederá al cobro de la misma.

## 3. Devolución

Ninguna devolución de material será aceptada sin autorización previa del departamento de postventa.

Todas las devoluciones deberán comunicarse al Vendedor en un plazo máximo de 30 días naturales a contar desde la fecha de factura. En el momento en que el Cliente solicite la devolución, se le indicará un número de expediente que deberá incluir tanto en el embalaje como en el albarán y las etiquetas de envío.

En caso de que el Cliente desee retornar una mercancía por error en el pedido, los portes asociados a la devolución correrán por su cuenta.

En caso de que el Cliente solicite la devolución de una mercancía por no coincidir el material recibido con el pedido de su compra, los portes asociados a la devolución correrán por cuenta del Vendedor. En caso de que el Cliente solicite expresamente el envío por una agencia específica o con urgencia, los costes del transporte dejarán de ser asumidos por él.

Los equipos deberán retornarse con su embalaje original, sin uso y en perfectas condiciones de conservación.