



CONDICIONES
DE GARANTÍA Y POSTVENTA
GRUPO MIRALBUENO



¿CÓMO FUNCIONA NUESTRO SERVICIO TÉCNICO?

Miralbueno Group

www.miralbueno.com/postventa

Calidad y Servicio

OPCIÓN CLIENTE FINAL



OPCIÓN DISTRIBUIDOR



Transportes



Hasta 15Kg	9€
16-40Kg	19€
41-100Kg	49€
+ 100Kg	consultar



CALL CENTER

(+34)976786686*
(+34)610330876
WhatsApp

postventa@miralbueno.com

NUESTRAS CONDICIONES DE GARANTÍA CUMPLEN CON LA LEY GENERAL ESPAÑOLA PARA LA DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

En España, la garantía general del fabricante es de 2 años para todas sus máquinas a batería, eléctricas y con motor de Gasolina y Diesel de 2 y 4 Tiempos, 1 año para uso profesionales y de 6 meses de garantía para las baterías.

Cumplimos con 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 y otras leyes complementarias y en la Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, afectan directamente a las relaciones comerciales entre el vendedor y sus proveedores.

1. ¿QUÉ CUBRE LA GARANTÍA? PERIODO DE GARANTÍA

GARANTÍA LIMITADA:

- **Uso particular, 2 años**
- **Uso profesional, intensivo 1 año**
- **Alquiler maquinaria, 6 meses.**
- **Transmisiones de máquinas de uso profesional, intensivo y alquiler, 6 meses**
- **Baterías, 6 meses**
- **Robots cortacésped 2 años, baterías del robot 1 año**

- a) Los productos MIRALBUENO, en su búsqueda permanente de la mejora y en persecución de la calidad total, están fabricados bajo estándares de calidad y rendimiento. Esta garantía es nuestra declaración de confianza en nuestros equipos. El objetivo de estas condiciones es facilitar en un solo documento toda la información relacionada con las aplicaciones de garantía de nuestros productos, al tiempo que concienciar a todos los actores que participan en canal de distribución sobre los problemas que puede conllevar, para vendedores y/o consumidores, la venta y/o adquisición de nuestros productos.
- b) Durante 2 años MIRALBUENO Asientos y Componentes se compromete con las marcas y máquinas comercializadas para uso particular, ya que nuestra experiencia nos permite proporcionar un alto nivel de calidad y confianza. Sabemos que el distribuidor también necesita disfrutar de la tranquilidad que le proporciona comercializar una máquina en la que confíe al 100% y en caso de fallo, de un equipo postventa que le permita asegurar la tranquilidad de sus clientes en caso de averías por cualquier defecto de fabricación.
- c) Si comercializa el producto a un profesional, el producto comercializado debe estar destinado para uso profesional y en este caso, el profesional disfrutará de 1 año de garantía. Puede confiar en los productos MIRALBUENO, diseñados para ser duraderos y hacer lo que les pidan allí donde los necesiten.

2. PERIODO DE GARANTÍA

Con carácter general, el periodo de garantía de las máquinas es de **2 años para un uso particular** y de **1 año para uso profesional desde el momento de su venta** teniendo en cuenta las siguientes excepciones:

***Productos eléctricos:** Garantía de 2 años para uso particular y 1 año para uso profesional.

***Baterías:** La batería original equipada en los productos disfruta de una garantía de 6 meses. La garantía no cubre los daños de la batería por un mantenimiento incorrecto, las baterías deben recargarse periódicamente (cada 2 meses como mínimo), sobre todo las unidades que se encuentren en almacenamiento.

Los accesorios de corte tales como espadas, piñón piñones de cadena y cabezales de nylon son piezas de desgaste que gozan de una garantía de 60 días para un usuario particular y de 30 días para un usuario profesional.

MIRALBUENO garantiza los productos que suministra ante cualquier defecto de material o fabricación y que cumplen con la calidad y prestaciones publicitadas. La garantía no afecta a los derechos que la normativa aplicable confiere a los consumidores.

La garantía dará derecho al cliente, en su caso, a la reparación gratuita de la máquina incluyendo las piezas y la mano de obra necesaria para su sustitución en el domicilio del distribuidor o servicio de asistencia técnica.

En el caso de tener algún problema con la máquina suministrada, si necesita cualquier reparación en garantía, el distribuidor o agente autorizado deberá comunicarlo por escrito junto con su factura de compra vía correo electrónico

La garantía del fabricante cubre los defectos de fabricación de los componentes de la máquina o sus materiales, a excepción del desgaste de sus elementos consumibles debidos al mero uso, comprendiéndose en la garantía, los costes de piezas y materiales, los gastos de envío de dichas piezas desde la fábrica hasta la sede física del Servicio Técnico Oficial o Distribuidor y los gastos de mano de obra que conlleve la reparación, así como todos los demás gastos para la reparación o sustitución de la máquina cuya necesidad se pongan de manifiesto, una vez el consumidor deposite la máquina en el taller del Servicio Técnico Oficial SATO, de un SAT o del distribuidor.

3. ¿QUE NO ESTÁ CUBIERTO POR LA GARANTÍA?

- i. **No cubre la garantía** cualquier producto que haya sido modificado o alterado por un tercero sin el consentimiento previo por escrito de MIRALBUENO, aunque dicha posible modificación en modo aparente o en modo alguno tenga que ver con la posible avería reclamada en garantía.
- ii. **No cubre la garantía** cualquier daño ocasionado por un manejo inadecuado y no especificado en el manual de usuario.
- iii. **No cubre la garantía** cualquier daño resultante del incumplimiento de los periodos de mantenimiento o puesta en marcha especificados en el manual de usuario o resultante de una reparación o mantenimiento inadecuado que no haya sido realizado por un distribuidor o agente oficial.
- iv. **No cubre la garantía** cualquier daño ocasionado por el uso de recambio o componente no original, carburantes, aceites y accesorios en calidad o cantidad distintos a los recomendados por MIRALBUENO.
- v. **No cubre la garantía** los daños producto de haber trabajado con combustible en mal estado o inadecuado.

- vi. **No cubre la garantía** cualquier daño producto del desgaste natural ya sea por tiempo o por horas de uso (desgastes, decoloración de la pintura, etc.).
- vii. **No cubre la garantía** cuando las piezas de origen hayan sido reemplazadas por otras que no lo sean.
- viii. **No cubre la garantía** No cubre la garantía cuando la avería haya sido causada por falta de mantenimiento o un uso inadecuado (sobrecarga)
- ix. **No cubre la garantía** No cubre la garantía cuando la maquinaria objeto de la garantía no haya cumplido con las revisiones mínimas para mantener el equipo en buen estado de uso y no hayan sido efectuadas según el manual del usuario que se entrega con la máquina, por un técnico o servicio de asistencia técnica cualificado mínimo cada 50/100 horas de trabajo y mínimo 2 veces al año.
- x. **No cubre la garantía** No cubre la garantía las piezas sujetas a desgaste por uso tales como instrumentos o accesorios eléctricos, juntas, cables, interruptores, cuchillas, soportes de cuchilla, bujías, ferodos de freno, embragues, cámaras, neumáticos, correas, rodamientos, retenes, cuerdas arranque, mangueras, arrancadores, etc. Piezas de desgaste en general definidas o pendientes de definir.
- xi. **No cubre la garantía** No cubre la garantía la puesta en funcionamiento y el ajuste de carburador pre entrega y post entrega de la máquina.

(Respecto de los Consumibles):

- xii. MIRALBUENO no garantiza las piezas deterioradas por el uso, a menos que sean piezas necesarias como parte de una reparación en garantía. Piezas como: bujías, cables, filtros, correas, ánodos, ferodos, así como lubricantes (aceites y grasas).
- xiii. **No cubre la garantía** la limpieza, ajustes y otras tareas de mantenimiento periódico (cambio de aceite, ajuste de correas, cables, etc.).
- xiv. **No cubre la garantía** Cualquier daño resultante de la exposición del motor al sol, humedad, humo, hollín o productos químicos, sal o cualquier fenómeno ambiental.
- xv. **No cubre la garantía** Reparaciones de maquinaria fuera del domicilio habitual de compras del distribuidor indicado bajo factura, domicilio fiscal o en donde se ejecuta la actividad económica objeto de la compra de las maquinarias.

4. OBLIGACIONES Y RECOMENDACIONES PARA DISTRIBUIDORES:

***Puesta en marcha:**

Es extremadamente recomendable para evitar problemas en la puesta en marcha que todas las máquinas deben entregarse al cliente habiendo realizado el distribuidor o agente autorizado en su establecimiento la revisión previa necesaria para asegurar que las máquinas están en condiciones óptimas de marcha.

*** Respecto de los aceites:**

4 tiempos utilizar y notificar al usuario que debe utilizar un lubricante adecuado SAE 10W40 para los motores 4 tiempos, indicar como revisar los niveles y como ejercer los cambios y mantenimientos. Sobre todo, para evitar el uso de la maquinaria sin aceite en motor, transmisión o cualquier otra.

2 tiempos Utilizar una mezcla de gasolina y aceite 100% sintético bajo la norma JASO FD al 2,5% sobre cada litro de gasolina sin plomo 95°, es muy importante indicar al usuario final como realizar las mezclas y el detalle de los problemas que puede ocasionar sobre la garantía la

utilización inadecuada de los combustibles. **Los daños por gripado por utilización de aceite o mezcla inadecuado no están cubiertos por la garantía del fabricante.**

!!!atención - Muy Importante!!! 2 TIEMPOS

Precaución utilizar GASOLINA 95°+ aceite 2,5%ALTA CALIDAD 100% SINTETICO NORMA JASO FD no utilizar aceites desconocidos, ni mezclas preparadas. Hacer uno mismo la mezcla. Leer el manual antes de poner motor en marcha. !!!No se atenderán garantías por fallo engrase motor!!! Gripado Motor

Es recomendable y conveniente que:

El distribuidor, en el momento de la entrega, debe poner en marcha la maquinaria para enseñarle al cliente su funcionamiento en detalle, con la ayuda del manual de usuario y prestando especial atención a las advertencias de seguridad incluidas en el mismo y las recomendaciones de combustible. **No hacerlo puede ocasionar fallos en las maquinas que no estén cubiertos por la garantía de fabricación**

Todas las máquinas deberían entregarse al cliente con su manual de usuario y declaración de conformidad o certificado de incorporación de acuerdo a las directivas europeas.

Es necesario hacer constar en la factura de venta en el momento de la venta; la marca, el modelo, tipo y número de serie de la máquina suministrada y recabar la firma del cliente en una copia de la misma donde se indique que se ha entregado en condiciones apropiadas de uso, con la citada documentación y tras la explicación de su funcionamiento y de las advertencias de seguridad. **No hacerlo puede llevar a problemas de uso por parte del usuario que NO estén cubiertas por la garantía del fabricante**

5. SOLICITUD DE GARANTÍAS:

El distribuidor debe remitir por escrito la reclamación de la garantía aportando los siguientes documentos:

1-Cualquiera de estos documentos: Albarán de Compra // Factura de Compra //Factura de Venta//

2- Descripción de la máquina, marca, modelo, referencia y número de serie.

3- Descripción de la avería en detalle.

4- En lo posible, el tipo de uso de la máquina.

5-Nombre del cliente final. Profesional/Particular

- a) Será siempre necesaria **la comunicación previa por escrito a MIRALBUENO, que se reserva el derecho de autorización.**
- b) La solicitud de garantía en España y Portugal debe ser comunicada a MIRALBUENO por escrito a la dirección del correo electrónico postventa@miralbueno.com

- c) Las solicitudes de garantía internacionales, a excepción de Portugal, siempre serán comunicadas a la dirección del correo electrónico aftersales@miralbueno.com o aftersalesmiralbueno@gmail.com
- d) En este sentido, será requisito imprescindible sine qua non para la concesión de garantía sobre cualquier pieza perteneciente a una máquina vendida por MIRALBUENO, que el registro de garantía se haya cumplimentado debidamente en el plazo máximo de 30 días desde su fecha de venta al consumidor o usuario, o bien presentando copia de la factura original de compra en el momento de la solicitud, cumplimentada de acuerdo a los requerimientos detallados para máquinas MIRALBUENO en el apartado de distribución de este condicionado y dentro del plazo de validez establecido en el periodo de garantía.
- e) **Para garantizar un correcto servicio postventa**, las reparaciones deben ser realizadas por un servicio técnico oficial nombrado por la marca. En el caso excepcional de que una máquina deba enviarse a nuestro **SATO**, nuestro Servicio de Asistencia Técnica Oficial para su reparación en garantía.
- f) Si la maquina objeto de reparación solicitada en garantía, no se encuentra bajo la protección de garantía, los transportes de vuelta de la maquina tras la reparación con cargo fuera de garantía serán siempre debidos con los siguientes costes para el cliente o distribuidor: Hasta 15Kg 9,00.-€, de 16kg a 40Kg...19,00.-€ de 41 a 100Kg 49,00.-€ + 100Kg=Consultar cada caso para el año 2019. Este hecho no exime sobre los costes de transporte de recogida de las maquinas hasta las instalaciones Miralbueno antes de la denegación de garantía si no lo fuera.
- g) MIRALBUENO se reserva el derecho a limitar las aplicaciones de garantía respecto de aquellos productos que no cumplan con los requisitos establecidos en estas condiciones.

LA FALTA DE CUALQUIERA DE LOS DATOS A CONTINUACION MOSTRADOS INVALIDA LA EJECUCIÓN DE GARANTÍA.

a) Para la solicitud de piezas en Garantía:

El cliente aportara la documentación mencionada anteriormente mediante pedido escrito a la dirección de correo electrónico indicada anteriormente. **Siempre identificara bajo referencia de despiece los componentes** o las piezas que necesita para su reclamación en garantía. En el caso de haber efectuado un pedido de recambio y llegar a destino de manera equivocada, se podrán volver a remitir en solicitud por escrito con coste de portes a cargo del cliente por error de pedido inicial.

b) Para subsanar el error de envió de maquina o piezas:

1. De carácter inmediato, el cliente solicitará el envió de la máquina correcta a través de un nuevo pedido vía departamento comercial/Intranet. De esta manera se agiliza la recepción de la máquina correcta.
2. **Sin dilación, reclamará por escrito la recepción del pedido equivocado solicitando la recogida del mismo y su abono.** En este escrito debe indicar número de albarán, referencia a devolver, cantidades y muy importante motivo de la devolución. Es muy importante que no se demore esta solicitud de otra manera podrían llegar dos cargos contra la cuenta del cliente.
3. El departamento postventa depurará las responsabilidades y ejecutará esta solicitud ordenando recoger y abonando la maquinaria objeto de la entrega equivocada, en

definitiva, procederá a emitir nota de abono anulando el nuevo pedido que subsana el error. **En la depuración de responsabilidades “Error del cliente, error de MIRALBUENO”** el Departamento Postventa cargará o no cargará los gastos de transporte y embalaje ocasionados a MIRALBUENO objeto del error de envío o de pedido según sea su caso mínimo 25.-€ mínimo 10% sobre el valor de la mercancía objeto de devolución.

c) Para la reparación de Averías en Garantía:

La ejecución de garantías que impliquen la intervención mecánica del servicio técnico sobre la maquinaria afectada deberá. previa comunicación por escrito mediante documento al efecto y en consenso y aprobación en todo momento por parte del Departamento Postventa MIRALBUENO, poner a disposición del Servicio de Asistencia Técnica Oficial o a disposición del servicio de asistencia técnica más cercano o a disposición del distribuidor más cercano, quien tiene la obligación de atender a cualquier cliente que haya adquirido cualquier marca de MIRALBUENO, haya vendido directamente la maquinaria o no.

6. CONDICIONES DE DEVOLUCIONES Y RECOGIDAS DE MAQUINARIA EN GARANTIA

Es de obligado cumplimiento remitir la solicitud de garantía por escrito, mediante la plantilla PDF al efecto o correo electrónico indicando los detalles necesarios para poder ejecutar la garantía.

Recogida y entrega de las maquinas en Garantía Península Ibérica, España y Portugal:

- I. Como norma general, será el distribuidor o el usuario de la maquinaria el que debe poner a disposición del SAT las máquinas para su reparación en garantía, el mas cercano posible.

II. Recogida en el domicilio del Distribuidor:

En caso de solicitar la recogida de la máquina a MIRALBUENO, se ejecutará la recogida siempre en el domicilio de venta de las maquinarias, **nunca en el domicilio de un tercero**. Siempre B2B y nunca B2C **MIRALBUENO nunca hablara o intermediara con el cliente usuario final**. Es imprescindible que esta parte sea entendida por el distribuidor. Quien debe atender y tener la capacidad de resolver la asistencia técnica como mínimo a efectos de concretar la recogida de las maquinas con el cliente final hasta su recogida y su entrega. El distribuidor es quien debe tener debidamente empaquetada, embalada, preparada y en amplia franja horaria para la recogida de la maquinaria objeto de la garantía.

A) Recogida y entrega de máquinas y piezas en Garantía Islas Canarias, Ceuta y Melilla:

Es de obligado cumplimiento remitir la solicitud de garantía por escrito, mediante la plantilla PDF al efecto o correo electrónico indicando los detalles necesarios para poder ejecutar la garantía.

I. Recogida en el domicilio del Distribuidor:

MIRALBUENO **no recoge maquinas, ni envía piezas sin cargo en garantía en estos territorios, Islas Canarias, Ceuta y Melilla.** Es el distribuidor quien debe tener la capacidad de atender sus propias averías o deberá acudir por sus medios con las maquinas en garantía al Servicio de Asistencia Técnica mas cercano. Las piezas solicitadas en Garantía deben ser recogidas por el distribuidor en nuestras instalaciones o solicitarlas sin cargo con el siguiente pedido de compra. Por esta razón, es muy importante que el distribuidor esté debidamente surtido de piezas de recambio en todo momento para evitar las urgencias.

II. Recogidas en el domicilio del Cliente Usuario Final

- III. MIRALBUENO, **nunca ejecutara garantías B2C.** el usuario de la maquinaria el que debe poner a disposición del SAT las máquinas para su reparación en garantía, el más cercano posible.

B) Recogida y entrega de máquinas y piezas en Garantía fuera de España:

Es de obligado cumplimiento remitir la solicitud de garantía por escrito, mediante la plantilla PDF al efecto o correo electrónico indicando los detalles necesarios para poder ejecutar la garantía.

III. Recogida en el domicilio del Distribuidor:

MIRALBUENO **no recoge máquinas, ni envía piezas sin cargo en garantía fuera del territorio nacional a excepción de Portugal.** El distribuidor debe tener la capacidad de atender sus propias averías o deberá acudir por sus medios con las maquinas en garantía al Servicio de Asistencia Técnica más cercano.

Las piezas en Garantía deben ser recogidas por el distribuidor en nuestras instalaciones por sus medios o solicitarlas sin cargo de portes con el siguiente pedido de compra. Por esta razón, es muy importante que el distribuidor esté debidamente surtido de las piezas de recambio en todo momento para evitar las urgencias. Que penalizaran la eficacia del servicio en el caso de no tener disponibilidad de los “**Master Parts**” para la atención inmediata al cliente usuario final.

IV. Recogidas en el domicilio del Cliente Usuario Final

V.

MIRALBUENO, **nunca ejecutara garantías B2C.** Es el distribuidor quien tendrá que resolver estas postventas por su cuenta y riesgo.

*EMBALAJES *

MIRALBUENO se reserva el derecho de no abonar, no reponer máquinas que se encuentren con defectos de embalaje a su devolución producto de un cambio, postventa o devolución. Los embalajes deben estar en perfecto estado. No se aceptarán devoluciones de mercancía sin embalaje o con embalaje deteriorado.



• Por favor, embale el producto en su caja original para evitar posibles daños con el transporte y costes de embalaje

• La máquina debe viajar libre de líquidos por ley, **extraiga la gasolina y aceite en su caso.**

• Si el producto no cumple con estas condiciones, no se realizará la recogida e incurrirá en gastos adicionales de transportes y gestión de postventa, que tendrá un coste por negligencia en la preparación de los bienes.

• **Importante**, un producto que está en periodo de garantía, no necesariamente significa que lo sea. Es el SAT quien determina si el producto tiene una reparación considerada en garantía o no.

• Un mal montaje o mal uso en la máquina, en ningún caso es considerado x garantía.

• Si una máquina NO está en garantía, se informará para que el cliente determine si quiere reparar su máquina o no. La reparación tendrá que abonarse directamente al SAT y el transporte a SATO. Asegúrese que verdaderamente la máquina no tiene un mal uso o no está bien montada para evitar costes innecesarios.

• Si un consumidor final o distribuidor no está conforme con la decisión del SAT sobre un material en NO garantía, puede solicitar por escrito un informe técnico a postventa@miralbueno.com

• El plazo de reparación de las máquinas, dependerá de la estacionalidad, pero intentaremos que no sea superior a 10 días hábiles (sin contar transporte).

*Todo distribuidor debe entender el funcionamiento de la ejecución de garantías y postventas, realizar un pedido en firme significara la aceptación, comprensión y acatamiento de las presentes condiciones de postventa.

Departamento Post-Venta y Recambios

MIRALBUENO Asientos y Componentes, S.L. 2019



CONDICIONES
DE GARANTÍA Y POSTVENTA
GRUPO MIRALBUENO