

## Condiciones

Según la normativa de la UE 1/2007, tiene derecho a una **garantía de 3 años**, respetando los mantenimientos y kilometrajes establecidos por el constructor sin coste alguno, con independencia de que haya adquirido el producto por teléfono, en nuestras instalaciones o por email.

Si ha adquirido en cualquier lugar de la UE un producto *Metalcaucho* que está o bien defectuoso o no funciona según lo anunciado, este será sustituido gratuitamente o se efectuará un abono del importe íntegro previamente abonado.

- 1) El periodo de garantía es de 3 años desde la fecha de albarán de venta al taller.
- 2) Cualquier producto *Metalcaucho* debe ser entregado con los mismos componentes y/o accesorios que fueron entregados al cliente en el momento de la venta acompañado del formulario de garantía debidamente cumplimentado.
- 3) Recomendamos que los productos que contengan caucho se monten en vehículo siempre que no hayan pasado más de 4 años almacenados y en las condiciones siguientes:
  - a. Mantener fuera de la luz solar directa o fuentes de luz potentes.
  - b. Humedad máxima del 35% ± 10.
  - c. Temperatura óptima 25°C ± 5°C.
  - d. Mantener fuera del alcance de productos químicos, como aceites o disolventes...
  - e. Evitar el almacenaje bajo cargas pesadas.
  - f. Evitar el almacenaje cerca de dispositivos con alta carga eléctrica.
- 4) Para garantizar una gestión eficiente de las garantías, contactar con el departamento de atención al cliente, [incidencias@metalcaucho.com](mailto:incidencias@metalcaucho.com), que le comunicará el procedimiento y requisitos correspondientes antes de realizar el envío:
  - a. Cumplimentar el formulario de **Garantías** solicitado.
  - b. Identificar el envío con el **Número de Autorización asignado** para su correcto seguimiento.
- 5) A partir del momento de comunicación de las piezas abonadas/denegadas, ofrecemos al cliente la opción de recuperar las piezas denegadas a portes debidos. Si después de 30 días no hemos recibido por parte del cliente una petición formal de recuperación de las piezas procederemos a desecharlas.
- 6) Para envíos de gran volumen, rogamos contacte con el departamento de atención al cliente, [incidencias@metalcaucho.com](mailto:incidencias@metalcaucho.com), que le comunicará el procedimiento correspondiente.

## Exclusiones

- 1) Quedan excluidos los productos *Metalcaucho* que presenten una o varias alteraciones o modificaciones por parte de cualquier persona física o jurídica, tales como nuevos orificios, ampliación de orificios o roscas ya presentes, cortes, dobleces, soldaduras o cualquier tipo de agregado no presente en el producto entregado en el momento de la venta.
- 2) Quedan excluidos los productos *Metalcaucho* que sean entregados en garantía con falta de componente(s) o accesorio(s) que sí son presentes en el producto entregado al cliente en el momento de la venta. Quedan también excluidos los productos con componente(s) o accesorio(s) correspondientes a otra marca o fabricante ajeno a *Metalcaucho*.
- 3) Quedan excluidos los productos *Metalcaucho* cuyas marcas de trazabilidad se hayan visto alteradas, modificadas o eliminadas excepto si ha sido acordado con *Metalcaucho*.
- 4) Debido a la existencia de departamentos independientes, se ruega no mezclar garantías con devoluciones.

Dirección General