

FURTECO ACCESORIOS PARA MUEBLES, S.L.U. C/ Llauradors 14, 46530 Puzol (Valencia), España T: +34 961 48 90 83 M: 683 566 539 www.furteco.es

Puzol, 23.02.2021

PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN – VENTAS EN EL TERRITORIO DE ESPAÑA

FURTECO ACCESORIOS PARA MUEBLES, SLU, más adelante el Vendedor, será responsable por los bienes comercializados bajo los términos de garantía durante el período de 1 (un) año, contado a partir de la fecha de venta de los bienes.

- 1. Tras la recepción de la mercancía, el Cliente* está obligado a comprobar el estado y el contenido de los bienes entregados en presencia del Transportista**. En caso de algunas incoherencias, daños en el envío o falta de embalaje, será imprescindible redactar en presencia del Transportista un "Protocolo de daños" y rellenar un formulario de reclamación facilitado por el Transportista. El Cliente también está obligado a hacer una anotación adecuada sobre las irregularidades mencionadas en el albaran / CMR. Una copia del "Informe de daños" junto con la reclamación debe ser entregada de forma inmediata al Vendedor bajo el riesgo de perder los derechos de garantía.
- 2. Las reclamaciones relativas a la cantidad o a la calidad de los bienes deben presentarse en el "Informe de Reclamación" y enviarse por correo a la dirección del Vendedor, por fax o por correo electrónico. El "Informe de Reclamación" debe incluir el número de factura, la cantidad de unidades comerciales*** recibidas en relación con los documentos de entrega con la información detallada sobre las diferencias observadas, las discrepancias de calidad descritas de la forma detallada y la descripción del estado del envío entregado incluyendo el estado de los elementos de seguridad, como, por ejemplo, el precinto de la empresa.
- 3. Los bienes objetos de la reclamación deben estar bien embalados y protegidos para su transporte de vuelta, es decir, cada tirador debe estar adicionalmente envuelto para que se evita su daño adicional hasta el momento de la recepción por el Vendedor de la mercancía reclamada.
- 4. Debido a la singularidad del proceso tecnológico, es admisible que la superficie de los bienes difiera ligeramente en los tonos de abrasión o en los tipos de cepillado. Es admisible que se produzcan las ligeras diferencias mencionadas entre lotes de producción individuales, lo que no constituye un defecto del producto.

- 5. Las reclamaciones, según el tipo de reclamación que se presente, deben presentarse dentro de los siguientes plazos:
 - a. una reclamación por falta de unidades de las cajas master **** en una entrega de forma inmediata tras observar las discrepancias y no más tarde que en el plazo de 3 (tres) días desde la recepción de la mercancía,
 - b. una reclamación por errores de tipos del bien en la entrega de forma inmediata tras observar las discrepancias y no más tarde que en el plazo de 1 (una) semana a partir de la fecha de recepción de la mercancía,
 - c. una reclamación por falta de artículos en unidades comerciales de forma inmediata tras observar las discrepancias y no más tarde que en el plazo de 1 (una) semana a partir de la fecha de recepción de la mercancía, siempre y cuando se aporta una foto o una fotocopia de la etiqueta comercial del bien o se faciliten los datos de la misma, es decir: número de envasado, identificación del lote, fecha de envasado.
 - d. una reclamación de calidad: en el plazo de 15 días tras la detección de un defecto.
- 6. Una vez recibido el "Informe de Reclamación" debidamente cumplimentado, el Comité de Reclamaciones del Vendedor examinara la validez de la reclamación.
- 7. El Vendedor responderá a la reclamación en un plazo de 14 días laborables a partir de la recepción de las reclamaciones que cumplan todos los requisitos formales previstos en este procedimiento.
- 8. El Cliente, que reciba las mercancías en el territorio de España, podrá presentar una reclamación bajo criterios de una Reclamación Express, en lo sucesivo denominado "RE", bajo este procedimiento, siempre y cuando:
 - a. la reclamación debe incluir el código completo de los bienes, el número de piezas, una foto donde se aprecia de forma indudable el defecto, una foto (o una copia) de la etiqueta con la fecha de fabricación y el número del envasado (ID), la fecha de entrega (o el número de factura),
 - la notificación de la reclamación se envía a la dirección de correo electrónico del Atención al Cliente del Vendedor,
 - c. el valor de los bienes objetos de la RE no puede superar 25€ netos,
 - d. el plazo de tramitación de RE es de 5 días laborables a partir de la recepción de una reclamación que cumpla todos los requisitos formales previstos en este procedimiento,
 - e. RE se verifican sin la necesidad de devolver de los bienes al Vendedor,
 - f. en caso de aceptar la reclamación, se concederá un descuento de compra en el próximo pedido o se emitirá un abono o se enviará la mercancía con la calidad adecuada.

- 9. En caso de la aprobación de la reclamación por parte del Vendedor, éste se compromete a satisfacer las reclamaciones del Cliente en el marco previsto por las disposiciones aplicables de la ley vigente, en un plazo no superior a 3 meses a partir de la fecha de recepción de una notificación de reclamación completa.
- 10. El incumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente procedimiento, en particular, la comprobación de la mercancía, la elaboración de un informe en presencia del Transportista, los plazos de reclamación, la forma y el contenido de la reclamación, da lugar a la pérdida de los derechos del Cliente en virtud de la garantía en relación con el defecto o la errónea ejecución del Contrato.
- 11. El procedimiento de reclamación es vinculante para todos los Clientes, al menos que se hayan acordado condiciones individuales del procedimiento de reclamación en un documento separado.





Definiciones:

- * Cliente persona física o jurídica o unidad organizativa sin personalidad jurídica que obtiene la capacidad legal en virtud de la ley, que desarrolla actividad económica y adquiere la Mercancía del Vendedor
- ** **Transportista** persona física o jurídica que desarrolla una actividad económica y que dentro del ámbito de actividad de su empresa se ha comprometido a transportar la Mercancía del Vendedor de forma onerosa.
- *** Unidades comerciales unidad de embalaje que contiene el número de unidades según la norma de embalaje de GAMET S.A. según la etiqueta comercial,
- **** Caja master unidad de embalaje de transporte solamente, es un embalaje de seguridad; ejemplo: 1 (una) unidad comercial es 1 (un) paquete con el tirador y la caja master es una caja de cartón que contiene 10 unidades comerciales.

ANEXO:

1. Formulario "Informe de reclamaciones".



INFORME DE RECLAMACIÓN

		N°		Fecha:		
I. Datos de la recla	amación - a rellenar por el d	cliente		450000000000000000000000000000000000000		
teléfono de cor	dirección, persona y ntacto)					
Código del producto (proveedor)		Cantidad Nº de factura		Descripción del defecto		
	0,000					
3						
		-				
Suma:		24				
Anexos:		fotografía del defecto fotografía de la etiqueta devolución				
II. Almacén de FUF	RTECO - recepción de me	rcancias				
Quien recibe la mercancía: Fecha:						
Confirmación d	le la conformidad cua	antitativa:				
III. Comisión de Reclamaciones de Furteco - verificación del caso						
Skład			3			
osobowy:	2		4			
La reclamación	n es legítima:	SI 🔲	NO			
ANOTACIONES:						
Gestión de los bienes de la reclamación: DESGUACE SELECCIÓN DEVOLUCIÓN						
Miejsce przebierania detali:						
IV. Departamento de Ventas - decisión sobre la tramitación de la reclamación:						
Reclamación cursada: SI - POR RAZONES COMERCIALES NO						
Anotaciones Servicio - añadir la cantidad que falta a la próxima entrega						
V. Almacén - lote d	después de la selección:		g-Slowhis -			
Calidad aceptable [unidades] -						
Calidad inaceptable [unidades] -						
VI. Departamento de Reclamaciones - contabilidad:						
Método de tram	nitación de una reclan	nación:				
Cambio*	Cambio* Abono					
comercial completa	ponibles en stock n inferiores a una unidad					
VII. Desguace					Marin	