PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIONES

1. Definiciones

1.1 **Vendedor**: GTV España Herrajes e Iluminación, S.L., con domicilio social en Valencia (46021), ESPAÑA, Avenida Aragón 30-8, con el NIF B40518615, sociedad inscrita en el Registro Mercantil de Valencia, tomo 10542, general 7823 de la Sección General del Libro de Sociedades, folio 102, hoja número V-183441, inscripción 1ª;

1.2 **Comprador**: persona física o jurídica o unidad organizativa sin personalidad jurídica que obtiene la capacidad legal en virtud de la ley[1)], que desarrolla actividad económica y adquiere la Mercancía del Vendedor;

1.3 **Comprador Sucesivo**: persona física o jurídica o unidad organizativa sin personalidad jurídica que obtiene la capacidad jurídica en virtud de la ley, que desarrolla actividad económica y adquiere la Mercancía del Comprador;

1.4 **Gestor del Mercado**: persona física responsable de los contactos con el Comprador, de parte del Vendedor;

1.5 **Mercancía**: artículos especificados por género, cuyo importador y vendedor en el territorio de España es el Vendedor;

1.6 **Defecto de la Mercancía**: el defecto manifiesto u oculto importante o la situación de evicción de la Mercancía a los que se refiere el presente Procedimiento;

1.7 **Defecto manifiesto**: el defecto físico de la Mercancía, definido en el Código Civil, que se encuentra a la vista en el momento de la entrega de la Mercancía al Comprador;

1.8 **Defecto oculto**: el defecto físico de la Mercancía, definido en el Código Civil, que se hubiera producido con anterioridad a la entrega de la Mercancía al Comprador y que se manifiesta posteriormente;

1.9 **Evicción**: la situación de privación de derecho definida en el Código Civil;

1.10 **Discrepancias en cuanto a cantidad**: la entrega de la Mercancía en una cantidad inferior o superior a la que consta en la factura expedida por el Vendedor;

1.11 **Procedimiento**: el presente procedimiento de reclamación, que contiene las normas de reconocimiento de reclamaciones conforme a las disposiciones legales sobre el saneamiento.

1.12 **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.

[1)] *Real Decreto de 24 de julio de 1889 por el que se publica el Código Civil*

GTV España Herrajes e Iluminación S.L.
Avenida Aragón 30 Planta 8
46021 Valencia (España)
tlf. +34 961 134 441
e-mail: gtv@gtv.es
NIF: B40518615
www.gtv.es

2. Presentación de la reclamación

2.1 Podrán ser objeto de reclamación los defectos de la Mercancía o las discrepancias en cuanto a cantidad.

2.2 El Comprador será la única parte autorizada para presentar la reclamación. El Vendedor no tendrá la obligación de pronunciarse respecto de la reclamación presentada por el Comprador Sucesivo.

2.3 El Comprador enviará su reclamación por correo electrónico a la dirección de la oficina de GTV España gtv@gtv.es. El Comprador que tenga su domicilio fuera del territorio de España presentará su reclamación al Gestor del Mercado.

2.4 La reclamación debe enviarse en el formulario de reclamación, adjunto como anexo nº 1 al Procedimiento. No se atenderán reclamaciones presentadas de otra forma.

2.5 El Comprador tendrá la obligación de describir con detalle en qué consiste, según su criterio, el defecto de la Mercancía para que el Vendedor pueda atender la reclamación sin demora innecesaria que pueda derivarse de tener que determinar las causas de la reclamación y las demandas del Comprador. El Comprador tendrá la obligación de motivar de forma adecuada su reclamación sobre el defecto de la Mercancía, en especial, si considera que ésta no posee las características que este tipo de artículo debería tener teniendo en cuenta su finalidad descrita en el contrato o derivada de las circunstancias o el uso. A petición del Vendedor, el Comprador tendrá la obligación de facilitar cualquier información adicional detallada con relación a la Mercancía.

2.6 En caso de que la tramitación de la reclamación requiera análisis de calidad de la Mercancía reclamada, el Comprador que ejerce su derecho de saneamiento, tendrá la obligación de entregar al Vendedor toda la Mercancía que, según su opinión, muestre defectos de calidad.

2.7 En caso de que el Vendedor considere que para la tramitación de la reclamación es imprescindible examinar la Mercancía en las dependencias del Comprador, el Comprador tendrá que cubrir los gastos de viaje del representante del Vendedor hasta dicho lugar.

3. Tramitación de la reclamación

3.1 Si la reclamación incluye la información completa y cumple el Procedimiento, en especial, en lo que se refiere al punto 2 de éste, el Vendedor tomará la decisión sobre la forma de solucionar la demanda y se la comunicará al Comprador en el plazo de 14 días naturales a partir del día de recepción del formulario de la reclamación.

3.2 En caso de que la tramitación de la reclamación requiera análisis de calidad o una exploración presencial de la Mercancía en las dependencias del Comprador, el Vendedor deberá tomar la decisión sobre la forma de solucionar la reclamación en el plazo de 14 días naturales a partir del día de recepción de la Mercancía reclamada o de exploración de ésta en las dependencias del Comprador.

GTV España Herrajes e Iluminación S.L.
Avenida Aragón 30 Planta 8
46021 Valencia (España)
tlf. +34 961 134 441
e-mail: gtv@gtv.es
NIF: B40518615
www.gtv.es

3.3 El Comprador indicará en el formulario de reclamación su preferencia en cuanto a la forma de solucionar la reclamación eligiendo una de las siguientes opciones:

3.3.1 Eliminación del defecto de la Mercancía,

3.3.2 Cambio de la Mercancía por otra sin defectos,

3.3.3 Reducción del precio de la Mercancía,

3.3.4 Restitución del precio de venta de la Mercancía.

3.4 El Vendedor será siempre quien elegirá la forma de solucionar la reclamación y el Comprador no tendrá derecho a objetar esa decisión. Aun tras haber elegido el Comprador una de las opciones arriba indicadas, el Vendedor podrá indicar otra solución de la reclamación.

3.5 En caso de que el Vendedor decida eliminar el defecto de la Mercancía y a pesar del intento de realizar la reparación, éste siga persistiendo, el Comprador indicará su preferencia sobre la solución efectiva de la reclamación y el Vendedor podrá decidir entre cambiar la Mercancía por otra no defectuosa, reducir su precio o restituir el precio abonado. En caso de que la Mercancía cambiada también resulte defectuosa, el Vendedor podrá reducir el precio de la Mercancía o devolver el precio abonado.

3.6 En caso de que el Vendedor decida cambiar la Mercancía por otra sin defectos y la nueva Mercancía también resulte defectuosa, el Comprador indicará su preferencia sobre la solución efectiva de la reclamación y el Vendedor podrá decidir entre eliminar el defecto de la Mercancía, reducir el precio de la Mercancía o restituir el precio abonado. Si a pesar del intento de reparación, el defecto de la Mercancía persistiera, el Vendedor podría reducir el precio de la Mercancía o devolver el precio abonado.

3.7 En caso de que en cualquier etapa del reconocimiento de la reclamación, el Vendedor decida reducir el precio o devolver el precio abonado por la Mercancía, el procedimiento de reclamación se considerará resuelto satisfactoriamente.

3.8 Si el Vendedor decide devolver el precio abonado por la Mercancía o cambiar ésta por otra no defectuosa, el Comprador consultará la forma de devolución de la Mercancía defectuosa con la oficina de GTV España. El Vendedor no aceptará la Mercancía enviada sin previa consulta. El Vendedor aceptará únicamente la Mercancía completa.

3.9 En caso de surgir discrepancias en cuanto a la cantidad, el Comprador podrá solicitar, utilizando el procedimiento de reclamaciones, el envío de la parte de la Mercancía que no ha sido entregada o la recogida de la cantidad de Mercancía que supere el pedido. El Comprador tendrá la obligación de solicitar dicho envío o recogida en el plazo de 5 días a partir de la recepción de la Mercancía.

GTV España Herrajes e Iluminación S.L.
Avenida Aragón 30 Planta 8
46021 Valencia (España)
tlf. +34 961 134 441
e-mail: gtv@gtv.es
NIF: B40518615
www.gtv.es

4. Exclusión de responsabilidad

4.1 El Vendedor no estará obligado al saneamiento si el Comprador tuviese constancia del defecto en el momento de la entrega de la Mercancía.

4.2 El Vendedor no responderá por los defectos que se produzcan una vez entregada la Mercancía al Comprador, a menos que el defecto resultase de una causa latente de la Mercancía.

4.3 El Vendedor no estará obligado a sanear los defectos manifiestos u ocultos de la Mercancía en caso de que la puesta en marcha o montaje de la Mercancía se realice de forma incorrecta, en caso de que no lo realice el Vendedor o un tercero por mandato del Vendedor o lo realice el Comprador sin seguir las indicaciones o recomendaciones expresadas en las instrucciones entregadas por el Vendedor.

4.4 El Vendedor responde sólo cuando las evicciones (pérdida de la posesión del bien por parte del Comprador) se producen por Sentencia Firme o por causa anterior a la venta.

4.5 El Comprador tendrá la obligación de explorar la Mercancía inmediatamente después de su recepción, en la forma habitual para este tipo de artículos y comunicar al Vendedor los defectos existentes. En caso de no informar al Vendedor sobre los defectos observados en la Mercancía en un plazo no superior a 14 días a partir del día de su recepción por el Comprador. Siendo el plazo de 6 meses a partir del día en que se observe el defecto para los de naturaleza oculta o en cuanto al saneamiento por vicios ocultos, conforme establece el Art. 1490 del Código Civil, el Comprador no podrá presentar reclamación o exigencia alguna del saneamiento. El plazo arriba indicado se mantendría vigente, si antes de su vencimiento el Comprador enviase al Vendedor la comunicación sobre el defecto observado.

4.6 Sin perjuicio de las obligaciones del Comprador derivados del punto 4.4., éste tendrá la obligación de examinar la Mercancía en presencia del representante del Transportista antes de confirmar la recepción, en caso contrario podría perder el derecho a cualquier reclamación derivada de las circunstancias descritas en dicho punto. En caso de observar cualquier desperfecto o daño visible desde el exterior, el Comprador elaborará un informe de daños pertinente en presencia del representante del Transportista o realizará una anotación correspondiente en la carta de porte (independientemente de su forma). En el informe deberán constar los daños observados, la información sobre la pérdida de integridad del embalaje o sobre el acceso no autorizado a la Mercancía, las discrepancias en cuanto a cantidad de la Mercancía y otras observaciones.

4.7 El plazo de cualquier reclamación de saneamiento de los defectos manifiestos u ocultos vence a los 2 años a partir del día de entrega de la Mercancía al Comprador. El plazo de reclamaciones de saneamiento por evicción vence en el plazo de un año a partir del día en que el Comprador conociera la situación de evicción.

GTV España Herrajes e Iluminación S.L.
Avenida Aragón 30 Planta 8
46021 Valencia (España)
tlf. +34 961 134 441
e-mail: gtv@gtv.es
NIF: B40518615
www.gtv.es