



NRF GARANTÍA

REQUISITOS DE LA GARANTÍA (LIMITADA)

CONDICIONES GENERALES DE LA GARANTÍA LIMITADA

1. Este procedimiento se aplica a la gestión de las reclamaciones de los clientes por piezas defectuosas de NRF (reclamaciones de garantía).
2. Los clientes con derecho a presentar una reclamación de garantía son los proveedores profesionales de servicios de reparación y mantenimiento de vehículos a motor que: a) hayan comprado una pieza NRF directamente a cualquier empresa del Grupo NRF o a cualquier distribuidor de piezas NRF, y b) la hayan instalado en un vehículo como parte de sus operaciones comerciales registradas.
3. La garantía limitada cubre únicamente los daños en las piezas NRF derivados de defectos ocultos de material o fallos causados por una tecnología de fabricación defectuosa, así como defectos físicos de las piezas NRF surgidos durante el proceso de producción.
4. La garantía limitada se concede por un periodo de 36 meses a partir de la fecha de instalación de la pieza NRF en el vehículo.
5. La garantía limitada no excluye, limita ni reduce los derechos de los clientes derivados de la falta de conformidad del producto con el contrato.
6. Los clientes son los únicos responsables de gestionar las reclamaciones de los consumidores relacionadas con la venta de piezas NRF conforme a la legislación local de protección del consumidor. Los clientes no podrán basar ni justificar el rechazo de reclamaciones de consumidores alegando su imposibilidad o falta de reembolso por parte de NRF. Los derechos de los consumidores no se verán afectados negativamente por este procedimiento.

REQUISITOS PARA LA RECLAMACIÓN DE LA GARANTÍA LIMITADA

1. En caso de que un usuario final presente una reclamación por una pieza NRF defectuosa ante un cliente, el cliente podrá presentar una reclamación de garantía de la siguiente manera.
2. La reclamación de garantía deberá ser presentada por el cliente que haya comprado la pieza NRF:
 - Directamente a una empresa del Grupo NRF: a NRF por correo electrónico, adjuntando el formulario de reclamación de garantía correctamente y completamente cumplimentado.
 - A un distribuidor de piezas NRF (distinto de una empresa del Grupo NRF): a dicho distribuidor por correo electrónico, adjuntando el formulario de reclamación de garantía correctamente y completamente cumplimentado.
3. El formulario de reclamación de garantía deberá incluir la siguiente información:
 - a) Número de pieza NRF (que coincida con el justificante de compra),
 - b) Justificante original de compra, factura o recibo que confirme la instalación (vinculando la pieza con el VIN específico del vehículo),
 - c) Descripción detallada del defecto que pueda ayudar a determinar la causa (fotografías con lecturas de diagnóstico, códigos de error de diagnóstico informático, etc.),
 - d) Número VIN del vehículo en el que se instaló la pieza,
 - e) Marca, modelo, motor y tipo de tracción del vehículo,
 - f) Fecha y kilometraje en el momento de la instalación,
 - g) Fecha y kilometraje en el momento de la retirada.



NRF GARANTÍA

REQUISITOS DE LA GARANTÍA (LIMITADA)

4. En el caso de reclamaciones de garantía que involucren piezas NRF diagnosticadas mediante ordenador u otro dispositivo, deberá incluirse en el formulario el código de error del dispositivo de diagnóstico que confirme el fallo.
5. La falta de un formulario de reclamación de garantía correctamente y completamente cumplimentado dará lugar al rechazo de la reclamación.
6. En caso de presentar un formulario incompleto, se notificará al cliente y dispondrá de 14 días para aportar la información o documentación faltante.
7. La pieza NRF presentada para una reclamación de garantía deberá estar completa, incluyendo todos los accesorios con los que fue adquirida, y deberá conservar todas las marcas y números de serie intactos (si fueron aplicados originalmente por el fabricante).
8. La no finalización de la reclamación de garantía dentro de los 14 días dará lugar a su rechazo.

EXCEPCIONES

1. La garantía limitada no cubre, y en algunos casos anula la garantía, en los siguientes supuestos:
 - a) Piezas NRF desgastadas debido al desgaste natural,
 - b) Defectos causados por entrada de objetos o sustancias extrañas en el producto, distintas de los fluidos del sistema
 - c) Daños causados por almacenamiento inadecuado o uso de consumibles incorrectos,
 - d) Daños derivados de fuerza mayor o acontecimientos fortuitos (por ejemplo: incendios, inundaciones, robos, rayos, cortocircuitos eléctricos, colisiones y accidentes de tráfico),
 - e) Arañazos y daños mecánicos, así como otros defectos causados por ellos (normalmente debido a una instalación incorrecta),
 - f) Defectos causados por negligencia o falta de mantenimiento adecuado, según lo definido por el fabricante de la pieza NRF o del vehículo,
 - g) Costes adicionales relacionados con el defecto, como alojamiento, alquiler de vehículo de sustitución, gastos de viaje, pérdida de ingresos y otras pérdidas materiales o inmateriales,
 - h) Piezas NRF que hayan sido modificadas, reparadas por cuenta propia, alteradas estructuralmente o instaladas por personas no autorizadas.
2. La garantía limitada tampoco se aplica en casos de daños mecánicos.
3. La instalación de piezas NRF contraria a su uso previsto o especificación (por ejemplo, en un vehículo incompatible o de forma inadecuada) anula la garantía limitada.

EJECUCIÓN DE LA GARANTÍA LIMITADA

1. NRF evaluará la reclamación de garantía en un plazo de 30 días desde la fecha de presentación del formulario de reclamación completo y notificará al cliente su decisión.
2. El cliente tiene derecho a apelar una decisión negativa por correo electrónico en un plazo de 14 días desde la recepción de la decisión de NRF relativa a la reclamación de garantía.