

Garantía y reclamaciones

Conformidad, incidencias y atención al cliente

Garantía legal

Los bienes nuevos vendidos a consumidores tienen una garantía legal de conformidad de tres años desde la entrega. Que un producto incorpore una pieza recuperada no implica, por sí solo, que el producto final sea de segunda mano.

Si se vende expresamente un bien de segunda mano, cualquier acuerdo sobre un plazo inferior debe ser legal, claro y previo, y nunca inferior al mínimo legal de un año. No se aplica esta reducción automáticamente a la colección.

Durante los dos primeros años se aplica la presunción legal sobre el origen de las faltas de conformidad, con sus excepciones. Las garantías comerciales adicionales, si existen, se documentarán y no sustituirán la garantía legal.

Qué puede solicitar

Ante una falta de conformidad podrá solicitar reparación o sustitución conforme a los requisitos legales y, cuando corresponda, reducción del precio o resolución del contrato. Las medidas deben ser gratuitas, realizarse en un plazo razonable y sin mayores inconvenientes, teniendo en cuenta el producto y su finalidad.

La gratuidad comprende los gastos necesarios, incluidos transporte, materiales y mano de obra. Cuando legalmente corresponda, se atenderán también los costes de retirada e instalación. No se impondrá un vale de compra en sustitución de un reembolso debido.

Cómo comunicar una incidencia

Contacte con contacto@maetgrupo.com o +34 626 24 49 63. Indique pedido, producto y descripción del problema. Fotografías o vídeos, cuando sea posible, ayudarán a identificar la solución. La tienda organizará las actuaciones necesarias y facilitará justificante de entrega de la pieza y de la intervención realizada.

Si existe un riesgo de seguridad, suspenda el uso y contacte con la tienda. No desmonte elementos estructurales o eléctricos para intentar repararlos sin instrucciones adecuadas.

Uso y características pactadas

Las instrucciones deben indicar cuidados, instalación y límites de uso. El desgaste normal o los daños causados por uso indebido pueden quedar fuera de la garantía cuando exista relación causal; no se establece una exclusión general por ausencia del embalaje o por utilizar piezas de origen recuperado.

Las variaciones estéticas propias de una pieza recuperada solo forman parte de lo pactado si han sido descritas de forma clara. La publicidad, muestras y especificaciones aceptadas se tendrán en cuenta conforme al régimen legal de conformidad.

Reclamaciones y vías de resolución

Puede presentar una reclamación por correo electrónico o postal: Calle Everest 8, 28944 Fuenlabrada, Madrid, España. La tienda dejará constancia y responderá en el plazo legal aplicable, que no excederá de un mes con carácter general para reclamaciones de consumo.

Si no se resuelve, podrá acudir a los servicios públicos de consumo, hojas de reclamaciones y órganos judiciales competentes. Cuando proceda, se informará en soporte duradero de la entidad acreditada de resolución alternativa competente y de si el vendedor participará.

Esta documentación no afirma adhesión al Sistema Arbitral de Consumo ni a ninguna entidad sin confirmación. La antigua plataforma europea de litigios en línea ya no está operativa y no debe utilizarse como vía de reclamación.