

Política de garantía limitada Aurum

Este documento regula todos los aspectos relacionados con la garantía legal y la garantía adicional comercial, vida útil, responsabilidad y cambio por accidente de todos los productos de Contador & Basso Group, S.L., entidad con N.I.F. N.º B-88553292 y domicilio en Calle Milanos 8, 28320, Pinto, Madrid (España) comercializados bajo la marca "AURUM" ya sea vendido directamente a los consumidores por Contador & Basso Group S.L. o cualquiera de sus afiliados (en adelante en conjunto, "AURUM") o vendido a los consumidores por distribuidores o *dealers* oficiales autorizados por AURUM.

1. Preámbulo: vida útil, limitaciones y uso previsto del producto

1.1 Vida útil del producto:

Todas las bicicletas y productos relacionados tienen una vida útil finita. Esto está determinado por una combinación de muchos factores incluyendo:

- Carga habitual
- Instalación correcta
- Materiales y tecnologías
- Diseño de producto
- Peso y potencia del piloto
- Mantenimiento y cuidados
- Daño por impacto.

Todos estos factores afectan al desgaste del producto. Adicionalmente, los productos están sujetos a un concepto conocido como "fatiga del material". Esta es la separación progresiva de la estructura molecular, una "micro-fractura" que eventualmente crece lo suficiente para causar "fallo" en el producto.

Para minimizar el riesgo durante su uso, AURUM recomienda que se realicen revisiones periódicas de la bicicleta en busca de signos de desgaste. Haga que un mecánico cualificado inspeccione regularmente todas las partes de la bicicleta en busca de corrosión, desgaste, fisuras, deformaciones, daños superficiales y cualquier pequeño signo de fatiga.

Detectar tempranamente los signos de fatiga requiere el uso de potenciadores visuales como líquidos penetrantes. Cualquier componente que está desgastado, ha perdido su integridad

estructural o muestra cualquier signo de fatiga o daño debe ser reemplazado de inmediato para reducir las posibilidades de accidentes causantes de lesiones graves.

1.2 Límite de peso:

Un ciclista pesado y/o un estilo agresivo del manejo de la bicicleta incrementa el estrés al que está sometido esta misma, reduciendo su vida útil. Los productos Nuestras bicicletas AURUM tiene un límite de peso máximo (peso combinado de bicicleta, ciclista, equipación y carga).

1.3 Uso previsto:

Los productos están diseñados única y exclusivamente para el uso que se indica en la descripción del producto y/o en su packaging. Cualquier otro uso podría ser peligroso y debería evitarse.

2. Garantía legal

En cumplimiento del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (en adelante, **TRLGDCU**), **AURUM** ofrece una garantía legal de **tres (3) años*** a contar desde la fecha de la primera adquisición del producto, o, en su caso, el plazo mínimo establecido por la normativa aplicable en el país de compra.

(*) Para productos adquiridos **antes del 1 de enero de 2022**, el período de garantía será de **dos (2) años**, conforme a la normativa aplicable en esa fecha.

Salvo prueba en contrario, se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten en los dos (2) años posteriores a la entrega del producto ya existían cuando este se entregó.

AURUM garantiza al **usuario original** del producto la cobertura frente a **defectos de fabricación, materiales o falta de conformidad**, conforme a lo dispuesto por la legislación aplicable.

Durante el período de garantía legal, el comprador tendrá derecho, en caso de defecto de conformidad, de forma totalmente gratuita, a las siguientes medidas para poner el bien en conformidad:

1. A la **reparación o sustitución** del producto defectuoso salvo que una de estas dos opciones resulte imposible o que, en comparación con la otra, suponga costes desproporcionados para AURUM.

2. A una **rebaja del precio o a la resolución del contrato**, en los supuestos en que la reparación o sustitución no se hayan llevado a cabo en un plazo razonable o sin mayores inconvenientes para el consumidor. La resolución no procederá si la falta de conformidad es de escasa importancia

La gratuidad comprenderá los gastos necesarios para que los bienes sean puestos en conformidad, especialmente los gastos de envío, transporte, mano de obra o materiales.

Cobertura específica de pintura

La garantía cubre los **defectos de pintura** en todos los cuadros y horquillas instalados en bicicletas **AURUM**, durante los plazos anteriormente señalados, siempre que constituyan una falta de conformidad originaria..

Se advierte expresamente al propietario que la **humedad, el sudor y otros agentes externos**, incluyendo limpiadores no aptos, pueden provocar **desperfectos en la pintura o corrosión en los componentes**. Asimismo, la **exposición continuada a los rayos ultravioleta** puede causar **deterioro de calcomanías, pintura y acabados** en las bicicletas y sus componentes. Estos supuestos se consideran **excepciones a la cobertura de la garantía** por considerarse un deterioro derivado del uso normal y de factores externos, y no una falta de conformidad originaria.

Limitaciones

La presente garantía se aplica exclusivamente a productos adquiridos a través de **AURUM** o de **distribuidores oficiales certificados**, y está sujeta a la presentación del **comprobante de compra** y al **uso correcto del producto conforme a sus especificaciones técnicas**.

3. Garantía comercial adicional

Esta garantía comercial es adicional y no afecta a los derechos que le corresponden como consumidor en virtud de la garantía legal por falta de conformidad de tres (3) años, la cual es independiente y compatible con esta garantía comercial. El ejercicio de los derechos de la garantía legal es siempre gratuito para el consumidor.

Así, AURUM ofrece la posibilidad, adicionalmente a lo anterior, de ampliar la garantía legal a una **garantía comercial de por vida**, aplicable **exclusivamente al propietario original** del producto. Esta garantía solo se concede a **personas físicas**, quedando expresamente **excluidas las personas jurídicas** y las **entidades sin personalidad jurídica**, que no podrán ser beneficiarias de la presente garantía comercial.

La ampliación de garantía tiene **carácter voluntario y gratuito**, y requiere el **registro del producto** en la página web oficial de AURUM: www.aurumbikes.com/garantia.

Cobertura de la garantía comercial adicional

La garantía comercial será válida únicamente para productos:

- **Adquiridos directamente** a través de la web oficial de AURUM (www.aurumbikes.com),
o
- **Comprados a un distribuidor oficial certificado** por AURUM.

Para la correcta validación de esta garantía, el propietario original deberá **registrar el cuadro en un plazo máximo de treinta (30) días naturales** desde la recepción del pedido. Cualquier registro efectuado una vez transcurrido dicho plazo se considerará **inválido** y no garantizará la cobertura de la **garantía limitada de por vida**.

Esta ampliación de garantía **no será transferible** a posteriores adquirentes del producto. En caso de requerir la aplicación de esta, el usuario deberá presentar ante AURUM o ante el distribuidor oficial la **prueba de compra** y un **documento acreditativo de identidad**.

La presente garantía comercial se **limita expresamente** a la **reparación o sustitución** de los cuadros y horquillas AURUM que presenten **defectos de fabricación o de materiales**.

Quedan **excluidos** de esta garantía comercial los **accesorios y/o componentes** de la marca AURUM, los cuales estarán cubiertos por las disposiciones aplicables de la **garantía legal** correspondiente.

AURUM se reserva el derecho de **modificar la nomenclatura, el acabado, el color, la pintura y/o las calcomanías** del cuadro reparado o sustituido. En caso de que el producto original no esté disponible, AURUM podrá reemplazarlo por otro de características y valor equivalentes. Asimismo, no estarán cubiertas las piezas no compatibles derivadas de **mejoras introducidas en el diseño o la tecnología**. En este sentido, los costes de desmontaje y montaje de componentes en el cuadro reparado o sustituido, así como la adquisición de nuevas piezas que pudieran ser necesarias por actualizaciones del diseño, correrán a cargo del cliente en el marco de esta garantía comercial.

A título meramente enunciativo, y no limitativo, se citan los siguientes componentes excluidos de la garantía comercial ilimitada:

- Conjunto de pedalier
- Dirección
- Tija
- Manillar
- Potencia
- Espaciadores
- Puntera de cambio

Durante la aplicación de la garantía comercial, AURUM queda exonerada de cualquier responsabilidad por los **costes derivados de la adquisición de nuevos componentes o piezas necesarias para el montaje**, así como de los **costes de desmontaje y posterior montaje** de los componentes del cuadro original en el cuadro reparado o sustituido.

La presente garantía comercial **no será aplicable** a los cuadros y/o bicicletas utilizadas para **finés o actividades comerciales**, tales como el **alquiler***, **demonstraciones o usos similares**.

(*) Para estos supuestos, consulta el anexo a esta política de garantías.

La presente garantía comercial **no afecta ni limita los derechos legales** de los consumidores y usuarios frente a la **falta de conformidad de los productos con el contrato**. Dichos derechos son **independientes y compatibles** con los derivados de la presente garantía comercial.

Cuando un producto sea verificado y validado por **AURUM** como defectuoso dentro de los términos de la garantía, **AURUM**, a su exclusivo criterio, procederá a su **reparación o sustitución**.

En caso de que el producto original no se encuentre disponible, **AURUM** podrá reemplazarlo por otro de **características y valor equivalentes**, conforme a la disponibilidad existente en ese momento.

3. Exclusiones de la garantía

La presente garantía **no será aplicable** en los siguientes supuestos:

- Uso del producto fuera del propósito o las condiciones para las que fue diseñado.
- Ausencia de comprobante de compra o factura original.
- Productos no adquiridos directamente a través de **AURUM** o de un **distribuidor oficial certificado por AURUM**.
- Productos cuyo número de serie, etiquetas o marcas de autenticidad hayan sido manipuladas, alteradas o resulten ilegibles. En caso de pérdida de legibilidad por causa de accidente o caída, el cliente deberá **notificar inmediatamente a AURUM** para que se deje constancia de la incidencia.
- Desgaste o deterioro natural derivado del uso o fatiga del material, es decir todos los componentes sujetos a desgaste normal, sin especificar cada pieza, pero incluye elementos que se usan con frecuencia o que se reemplazan periódicamente.
- Daños ocasionados por:
 - Envíos inadecuados, abuso, mal uso o instalación incorrecta.
 - Mantenimiento deficiente, impactos, corrosión, accidentes o exposición a agentes agresivos.
 - Uso con componentes no compatibles.

- Reparaciones o modificaciones efectuadas por personal no cualificado o no autorizado por **AURUM**.
 - Cualquier otra causa ajena a defectos de fabricación o de material.
-
- Productos que hayan alcanzado el final de su vida útil.
 - Productos repintados, restaurados o modificados.
 - Costes de mano de obra asociados a instalación, desmontaje o ajuste.
 - Daños ocasionados por el uso de **pastillas de freno no compatibles** con el modelo de freno instalado de serie.
 - Imperfecciones estéticas o cosméticas derivadas del proceso de producción, especialmente en productos **personalizados o de edición limitada**.
 - Daños estéticos que no afecten al funcionamiento ni supongan una falta de conformidad.

Especificaciones del producto

Las **especificaciones técnicas** y características de los productos suministrados por **AURUM** son **nominales** y pueden ser modificadas por la empresa en cualquier momento, sin previo aviso, con el fin de mejorar su calidad o rendimiento.

4. Limitación de Responsabilidad

La responsabilidad de AURUM bajo sus garantías se limita, en la medida que la legislación aplicable lo permita, a la reparación o sustitución del producto defectuoso, y no a daños directos, indirectos, especiales, incidentales o generados en sus productos. Esta limitación no afectará en ningún caso a los derechos que la legislación española reconoce a los consumidores y usuarios en materia de garantía legal.

La presente política de garantía legal no limita ni sustituye los derechos irrenunciables que le corresponden al consumidor en virtud de la normativa aplicable en su país de origen, si la misma fuera más favorable que lo aquí descrito. Por lo tanto, en caso de que fuera aplicable, el consumidor tendrá derecho a las medidas correctoras que establece la ley que fuese de aplicación en su país de origen con respecto a la garantía legal de los productos en los aspectos más favorables a la garantía aquí establecida.

Esta es la única garantía convencional ofertada para el producto adquirido. Cualquier cláusula adicional, extensión o garantía implícita está específicamente excluida.

Cuando un producto es reparado, el plazo de transcurso de la garantía legal se suspenderá por el tiempo en que fuera reparado, y posteriormente quedará cubierto con la parte residual de la garantía original. En este caso no hay renovación o extensión del periodo de garantía.

Cuando un producto es reemplazado, el cliente deberá registrarlo de nuevo generando una nueva garantía y el producto original reemplazado pasa a ser propiedad de AURUM.

AURUM se reserva el derecho de confiscar cualquier falsificación o producto inseguro que haya sido enviado para la inspección de la garantía.

5. **Procedimiento de Reclamación**

La reclamación de la garantía se realizará exclusivamente a través del dealer oficial AURUM donde se compró el producto en primera instancia o a través del servicio de Customer Care (Atención al Cliente) de AURUM si el producto se adquirió directamente en nuestra tienda online. En ese caso, hay que enviar un email a support@aurumbikes.com con WARRANTY CLAIM en el sujeto del email, indicando el nombre y apellidos e indicando el motivo de la reclamación. A partir de ahí nuestro equipo de Customer Care se pondrá en contacto con usted indicando los pasos a seguir.

Para que AURUM determine si la garantía es aplicable (la legal y la comercial), podría requerir el envío del producto reclamado, para su inspección.

- Durante los 3 años de garantía legal, AURUM asumirá los costes de envío del producto para su inspección y devolución una vez reparado o sustituido.
- Transcurrido el periodo de garantía legal, y para reclamaciones bajo la garantía comercial, el coste de envío correrá a cargo del cliente y el producto deberá estar limpio (AURUM se reserva el derecho de decidir si está o no lo suficientemente limpio para su correcta inspección. En caso de que no lo esté, habrá un recargo por limpieza que deberá abonar el cliente).

Es responsabilidad del usuario final que el dealer oficial AURUM que se ocupa de la Reclamación siga las mismas directrices arriba definidas y provea el justificante original para comprobar la fecha y el lugar de la compra (los productos reclamados sin justificante original de compra se devolverán al dealer sin inspección por parte de AURUM).

Reemplazo por accidente.

Por otro lado y paralelamente a la garantía legal, AURUM ofrece un programa de “reemplazo por accidente” a los dueños originales de los productos AURUM comprados directamente desde nuestra tienda online o desde un dealer oficial AURUM y que hayan sido registrados correctamente en el plazo de 30 días desde la compra.

Los términos y condiciones de este programa son los siguientes:

- En caso de tener un problema con el cuadro y/o horquilla fuera de los supuestos cubiertos por la garantía tanto legal como comercial, usted, como dueño original, tendrá derecho a un descuento para (re)comprar un nuevo **Frame set** AURUM.

- Descuento (los precios se muestran sin IVA) si ha comprado su bicicleta / Frameset en un plazo de:
 - 0 a 12 meses | 40% descuento
 - 13 a 24 meses | 30% de descuento
 - 25 a 36 meses | 20% de descuento

Tendrá que enviar los productos afectados a nuestro centro de Atención al Cliente para tener derecho a este programa.

Los gastos de envío (tanto del cliente a AURUM como de AURUM al cliente) corren a cargo del cliente (incluyendo impuestos locales si procediesen).

6. Ley Aplicable y Jurisdicción

Cualquier disputa que surja de la presente garantía o del uso del producto se regirá por las leyes españolas que resulten de aplicación. Sin perjuicio de lo anterior, y como ya se ha indicado, la política relativa a la garantía legal no limita ni sustituye los derechos irrenunciables que le corresponden al consumidor en virtud de la normativa aplicable en su país de origen, si la misma fuera más favorable que lo aquí descrito. Por lo tanto, en caso de que fuera aplicable, y únicamente en relación a las mismas, el consumidor tendrá derecho a las medidas correctoras que establece la ley que fuese de aplicación en su país de origen con respecto a la garantía legal de los productos en los aspectos más favorables a la garantía aquí establecida.

Para la resolución de cualquier controversia que pudiera surgir en relación con la interpretación o ejecución de esta garantía se resolverá ante los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Madrid, sin perjuicio de la posibilidad del consumidor de acudir a los juzgados y tribunales del lugar de su domicilio, o a la resolución alternativa de litigios (el Sistema Arbitral de Consumo).