



Euro Depot España, S.A.U.
Política de Garanties Comercials

**ANEX I
GARANTÍA COMERCIAL DE BRICO DEPOT ESPAÑA**

I.- Introducció.

Aquest document estableix els principis d'actuació i els compromisos que adquireix Euro Depot España, SAU (en endavant Brico Depot –Espanya-) vers als seus clients en l'exercici diari de la seva activitat comercial.

Euro Depot España S.A.U. és la societat de nacionalitat espanyola titular de tots els establiments Brico Depot a Espanya, que explota i gestiona directament. Les dades de la companyia son els següents:

EURO DEPOT ESPAÑA, S.A.U.

CIF: A-62018064

Societat inscrita al Registro Mercantil de Barcelona, tom 31.885, foli 208, full B-199.932, inscripció 1^a

Domicili social:

c/ La Selva, 10 – Edifici Inblau A 1^a Planta
08820 – El Prat del Llobregat (Barcelona).

Conseqüentment, l'objectiu d'aquest document és que els clients de Brico Depot tinguin accés a les condicions sota les que Brico Depot realitza les seves ofertes comercials, i per tant, es pugui resoldre qualsevol dubte en relació als compromisos que, eventualment, pugui sorgir.

Si a malgrat això, es continua plantejant algun dubte relatiu als termes de les ofertes comercials que, en general o en particular, pugui realitzar Brico Depot o al voltant dels termes del present document, qualsevol consumidor o usuari dels establiments Brico Depot, degudament identificat, es podrà dirigir per escrit al nostre domicili social i plantejar els seus dubtes o preguntes.

En un termini no superior a 10 dies hàbils des de la recepció de la consulta (no es computaran Dissabtes, Diumenges ni festius, tot i que un o varis dels establiments Brico Depot haguessin obert), Brico Depot Espanya contestarà per escrit i utilitzant el mateix mitjà de recepció que el emprat pel consumidor o usuari que utilitzi aquest servei.

II.- Principis i valors de la política comercial de Brico Depot.

Brico Depot fa seus els principis de proximitat, sinceritat i simplicitat, tant vers els seus clients com en relació als nostres proveïdors, Administracions o agents socials.

El nostre objectiu i raó de ser es democratitzar i per tant, posar a l'abast de tot el món, una àmplia gama de productes per a la millora de la llar (bricolage, materials de la construcció i jardineria) amb la millor relació qualitat - preu possible.

El nostre concepte, la nostra forma d'actuar i d'organitzar-nos respon sempre a aquests principis; principis que es tradueixen en:

Preus més baixos. Oferim el millor preu en tota la nostra gama per que comprem en grans quantitats i per que millorem permanentment els nostres processos i instal·lacions per a ser més eficients.

100% en Stock. No venem per encàrrec. Procurem, per tots els medis, tenir disponibles sempre els nostres productes de gama en totes les tendes Brico Depot.

Descàrregues. Periòdicament oferim un nombre limitat d'unitats d'una selecció de productes a preus imbatibles que s'anuncien en el nostre catàleg "Descàrregues" per a cada un dels nostres establiments Brico Depot.

Qualitat. En nostre compromís amb els peus baixos, no es basa en reduir la qualitat del producte. És la nostra organització, els nostres processos logístics, les nostres marques, la capacitat de compra i la voluntat de controlar les despeses en tot moment i en tota la cadena de distribució, el que fa possible poder baixar regularment els preus dels nostres productes.

III.- Marc legal.

Brico Depot, com empresa dedicada al comerç minorista mitjançant la seva xarxa d'establiments comercials permanents i oberts al públic, està sotmesa a l'ordenament jurídic espanyol i concretament en matèria de consumidors i usuaris, a la Llei 7/1996, de 15 de gener, d'Ordenació del Comerç Minorista i en el Reial Decret Legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel que s'aprova el Text refós de la Llei General de Defensa dels Consumidors i Usuaris així com la legislació concordant i que la desenvolupa, tant de caràcter Estatal como Autònoma.

No obstant això, a més de complir amb allò estipulat a les esmentades normes, i a l'empara del que estableix l'article 79 de la Llei General de Defensa dels Consumidors i Usuaris, ofereix als seus clients, en els termes que s'exposen en el present document, una sèrie de garanties o compromisos comercials addicionals que milloren o complementen el previst legalment.

Brico Depot no realitza cap venda mitjançant portals electrònics o pàgina web ni realitza tampoc cap venda o cap altre mena d'operació comercial fora dels seus establiments comercials (venda a distància, venda per correu, etc...).

Brico Depot tampoc no presta cap servei de transport, muntatge ni qualsevol altre de similar naturalesa. En el cas de que qualsevol persona contracti algun d'aquests serveis de prestataris que es poguessin trobar puntual o permanentment en algun espai dels nostres establiments, el consumidor haurà de plantejar la seva reclamació directament davant d'aquest prestatari de serveis al existir total independència jurídica i funcional entre aquestes empreses de serveis i Brico Depot. Per tant, Brico Depot declina qualsevol responsabilitat directa o indirecta derivada de la prestació d'aquests serveis.

IV.- Garanties comercials.

Vers als nostres clients, els esmentats compromisos i principis es tradueixen en les següents garanties comercials addicionals a les previstes legalment:

1. Preu mínim garantit.

Si compres un producte a Brico Depot i posteriorment el trobes més barat en un altre establiment comercial obert al públic (tendes físiques) que es trobin en un radi de 20 kilòmetres d'aquell en el que ho haguessis adquirit, et tornem la diferència.

Podràs sol·licitar l'aplicació d'aquesta garantia addicional mitjançant un formulari que posarem a la teva disposició a l'establiment en que vas adquirir el producte, dins del termini de 15 dies hàbils des de la realització de la compra, adjuntant la següent documentació:

- a) Còpia del ticket o de la factura del producte adquirit a Brico Depot.
- b) Un document (fulletó, fotografia de l'establiment en el que consti clarament el producte i el preu, tiquets, factura pro-forma etc...) que ens permeti comprovar que, efectivament, has trobat un preu més baix que el nostre, en quin establiment i sota quines condicions.

El producte haurà de ser de la mateixa marca, model i vendre's sota el mateix format que el comprat a Brico Depot. En cap cas es podran comparar productes en "packs" i/o en els que estiguin inclosos en el preu elements com els serveis de muntatge, extensió de la garantia i per tant, en el que el preu del producte no estigui clarament individualitzat.

Brico Depot es reserva el dret a refusar la petició de preu mínim garantit si es comprova que aquest preu es deu a una operació de venda en liquidació, saldo o qualsevol altre supòsit de venda excepcional de conformitat amb el establert a la legislació del comerç minorista.

En el termini màxim de 30 dies naturals des de que realitzis la teva petició i un cop verificada la diferència de preu i el compliment de les anteriors condicions, Brico Depot et tornarà la diferència de preu utilitzant el mateix medi de pagament que vas utilitzar en la teva compra.

A més, i com a agraïment a la teva confiança, Brico Depot t'obsequiarà amb un val regal pel valor del 10% del preu del producte comprat, que en tot cas tindrà un valor mínim d'un euro.

Aquest val es podrà utilitzar en l'adquisició de qualsevol producte a la venda en el teu establiment Brico Depot en un termini de sis (6) mesos des de el seu lliurament.

Aquesta política no serà d'aplicació en aquells productes, el preu d'adquisició dels quals per part de Brico Depot vingui fixat o influenciat, total o parcialment, pel valor del material principal de la seva fabricació en els mercats internacionals, com per exemple materials fabricats amb coure (cables, canonades, etc...).

2. Canvi i devolució de les teves compres. Dret de Desistiment.

Si no quedes satisfet amb la teva compra o desitges canviar el producte per qualsevol altre de Brico Depot, podràs sol·licitar la devolució dels diners o aplicar el seu import en l'adquisició d'una altre producte de preu igual o superior dins del termini de quinze (15) dies naturals a comptar des de la data en que es va produir el seu lliurament.

Per a que això sigui possible, hauràs de presentar el tiquet o factura de compra original i lliurar el producte adquirit que haurà d'estar en perfecte estat i sense que el seu aspecte original s'hagi vist alterat. El producte, a més haurà de presentar-se en el seu embalatge original i acompanyat de tots els seus manuals, fundes, accessoris i complementos originals inclosos en el producte.

Aquesta garantia addicional de Brico Depot no cobreix la devolució o canvis de productes que:

- a) Es destinin a la higiene personal o que per raó de la seva natura (productes fungibles o que s'esgotin o deteriorin amb el seu simple us) no puguin ser canviats: tapes de WC, escombretes, etc...
- b) Productes tallats a mida o que hagin estat modificats respecte la seva presentació original.
- c) Productes que no estiguin en perfecte estat i que presentin signes evidents d'ús i/o desgast, alterant l'aspecte de presentació original.
- d) Si el producte utilitzés parts mòbils o accessoris fungibles (recanvis) aquests hauran d'estar en perfecte estat d'ús. També es descartaran el canvi o

- devolució de productes que incorporin un motor d'explosió i hagin estat encesos i utilitzats alterant les condicions de presentació del motor.
- e) No s'admetrà la devolució o canvi de productes que hagin estat objecte de instal·lació (termos, calderes, escalfadors, materials de la construcció, generadors, etc...).
 - f) Articles venuts a granel.

En el caso de reemborsament per desistiment del consumidor, la devolució dels diners es realitzarà utilitzant el mateix medi de pagament emprat per aquest en el moment de la compra.

Si el client, pel contrari, desitja utilitzar el import del producte en l'adquisició d'un nou producte a Brico Depot, podrà realitzar-lo en el mateix moment en que faci ús d'aquest dret mitjançant un tiquet descompte que se li lliurarà, o bé podrà obtenir un val pel import del producte que podrà utilitzar més endavant.

Aquest val tindrà una vigència màxima de (6) sis mesos des del seu lliurament al client.

Transcorregut aquest termini sense que el client hagi fet ús del esmentat val, podrà posar-se en contacte amb la direcció de l'establiment Brico Depot on va realitzar la seva compra, que estudiarà el cas procurant sempre, en el marc de la bona fe contractual donar una solució adequada al client.

3. Descàrregues.

Brico Depot ofereix als seus clients periòdicament i fins esgotar existències, una sèrie de productes a preus especialment baixos. Aquests productes es publicaran en els nostres catàlegs "*Descàrregues*" i a les nostres tendes, sota aquesta denominació, al preu indicat per a les unitats limitades anunciades per a cada un d'ells.

Es publiquen tant el nombre total d'unitats comercialitzades a Espanya, como el nombre d'unitats que arribaran a cada tenda, el dia a partir del qual estaran disponibles en els nostres establiments i la vigència de l'oferta.

El compromís de Brico Depot es el de tenir a disposició del client totes les unitats anunciades, com succeeix en la resta de la nostra gama. Una cop esgotades totes les unitats posades a la venda o transcorregut el termini de l'oferta, aquesta finalitza i Brico Depot no estarà obligada a vendre les unitats romanents al preu assenyalat o, en el cas d'esgotar-se, a lliurar altres unitats de productes semblants de igual o millor qualitat al mateix preu que es puguin trobar dins de la gama normal de productes Brico Depot.

No obstant, si per qualsevol incidència aliena a Brico Depot o degut a que puntualment no es poguessin emmagatzemar a la tenda totes les unitats anunciades per manca d'espai i conseqüentment algun client no pogués emportar-se el producte el dia que visiti la tenda

(dins de la vigència de la oferta i sempre que no s'hagués esgotat), podrà sol·licitar que el inscrivin en una llista d'espera per a que sigui avisat de la recepció del producte pendent de lliurament.

La inscripció a la llista d'espera es realitzarà per rigorós ordre de sol·licitud fins l'esgotament de totes les unitats. No obstant es podran apuntar fins a un 10% més de sol·licitants que es consideraran "*en reserva*" pel cas que algun dels clients en llista d'espera renunciés a l'adquisició del producte en descarrega. Quan un client es trobi en llista de reserva, serà informat d'aquest fet. Qualsevol client podrà sol·licitar que se li exhibeixi la llista per a comprovar la seva posició, però Brico Depot, en compliment de la normativa en matèria de protecció de dades no lliurarà còpia d'aquesta llista.

Una cop arribi el producte i li sigui notificat els clients disposaran d'un termini de 15 dies hàbils per a venir al centre i retirar-lo. En cas que no vinguin a retirar-lo s'entendrà que renuncien a l'adquisició del producte i serà substituït per la persona de la llista de reserva que per torn correspongui.

4. Campanyes promocionals. Vals promocionals.

Adicionalment, Brico Depot podrà realitzar operacions especials de venda en promoció, sota qualsevol modalitat admesa en Dret, ja sigui mitjançant l'aplicació de descomptes addicionals, el lliurament de vals de descompte o de qualsevol altre avantatge addicional que s'estimi convenient.

Aquestes promocions es regiran per les seves bases específiques, que bé podran ser objecte de publicitat general per part de Brico Depot o, en cas d'estar circumscrites a un o varis establiments, es trobaran disponibles a l'atenció de tots els consumidors en cada una de las tendes Brico Depot que participin en la mateixa.

En el cas de lliurament de vals de descompte i en si en les condicions particulars de l'oferta no es determines un termini de caducitat específic, aquests tindran una vigència màxima de (6) sis mesos des del seu lliurament al client. Transcorregut aquest termini el val perdrà la seva vigència i no s'aplicarà el descompte.

5. Canal per a reclamacions i queixes.

Amb caràcter general, i vers qualsevol reclamació o consulta relativa als productes adquirits a Brico Depot, hauran de dirigir-se a la Caixa Central de l'establiment en el que varen realitzar les compres. Creiem que la proximitat es un valor essencial en la nostra relació i per aquesta raó gestionem totes les reclamacions en els establiments en els que realitza la seva compra.

En tots els nostres establiments comptem amb fulls de reclamació i amb personal que estarà encantat d'atendre'ls.

A més, comptem amb una adreça de direcció electrònica per a que cada client o usuari dels nostres establiments puguin dirigir les seves reclamacions i suggeriments a cadascú dels nostres establiments. Podran trobar la direcció de correu electrònic de la seva tenda a la nostra pàgina web i en els nostres catàlegs.

El nostre compromís consisteix en donar una resposta a la seva reclamació en el termini més breu possible, i en tot cas, en el termini d'un (1) mes des de la seva recepció. Un cop realitzada la seva reclamació, rebrà un nombre de referència que serà proporcionat per la tenda.

No obstant, si per qualsevol raó no obtingués una resposta en aquest termini, o per qualsevol raó no estigués satisfet amb el tracte o la solució oferta, no dubti en dirigir-se per escrit mitjançant una carta a les nostres oficines centrals.

6. Serveis d'Assistència Tècnica (SAT).

Brico Depot ofereix a tots els seus clients una àmplia xarxa de serveis tècnics homologats per a la reparació i manteniment d'aquells productes que tècnicament ho requereixin, bé directament, bé mitjançant acords amb els proveïdors i fabricants dels productes.

En el cas que precisi de l'assistència tècnica per a fer front a qualsevol incidència, no dubti en dirigir-se als establiments Brico Depot que li facilitaran les dades del servei d'Assistència Tècnica (SAT) corresponent.

En relació a la utilització d'un SAT recomanem que sol·liciti sempre un informe o acta per escrit de la incidència comunicada (bé a Brico Depot, bé directament al SAT) així com del resultat de la inspecció o intervenció realitzada pel SAT.

En relació a qualsevol dubte relacionat amb la intervenció d'un SAT assenyalat o suggerit per Brico Depot, especialment en aquells casos d'exercici de les garanties legals vers la disconformitat dels productes venuts per Brico Depot, podran dirigir-se directament a Brico Depot que gestionarà qualsevol qüestió plantejada pels clients, fent front a les seves obligacions legals en la matèria.

V.- Vigència i modificació.

La present política de garanties comercials estaran vigents mentre no sigui expressa o tàcitament derogada i podrà ser revisada en qualsevol moment i sense previ avís per EURO DEPOT ESPAÑA SAU.

En cas de contradicció o diferència entre aquest text i la versió en Castellà, prevaldrà la versió en Castellà