



**CONDICIONES GENERALES DE GARANTIA PARA VEHÍCULOS,  
EQUIPAMIENTO Y SERVICIOS ASOCIADOS**



## ÍNDICE

<b>1.1. CONTROL DE CAMBIOS</b> .....	<b>2</b>
<b>1.2. RESPONSABILIDADES</b> .....	<b>2</b>
<b>1.3. OBJETO</b> .....	<b>3</b>
<b>1.4. ALCANCE. AMBITO DE APLICACIÓN Y PLAZO</b> .....	<b>3</b>
<b>1.5. DEFINICIONES</b> .....	<b>4</b>
<b>1.6. CLÁUSULAS DE LAS CONDICIONES GENERALES DE GARANTÍA</b> .....	<b>5</b>
6.1 Resumen.....	5
6.2.-Periodo de Garantía .....	5
6.3.- Fecha de Inicio del Periodo de Garantía.....	6
6.4.- Cobertura de las Condiciones Generales de Garantía .....	7
6.5.- Exclusión de las Condiciones Generales de Garantía .....	8
6.6.- Cese de las Condiciones Generales de Garantía.....	11
6.7.- Condiciones de intervenciones en Instalaciones de Iturri, agentes o talleres autorizados. ....	12
<b>1.7. COMUNICACIÓN DE UNA INCIDENCIA</b> .....	<b>12</b>
<b>1.8. VALORACIÓN DEL CASO</b> .....	<b>13</b>
<b>1.9. EVALUACION Y REALIZACION DE LOS TRABAJOS</b> .....	<b>13</b>
<b>1.10. VALIDACIÓN Y CONTROL DE LOS TRABAJOS</b> .....	<b>13</b>
<b>1.11. CIERRE DE LA INCIDENCIA</b> .....	<b>14</b>
<b>1.12. PERIODO DE OBLIGATORIEDAD DE MANTENIMIENTO DE STOCKS DE PIEZAS DE REPUESTO.</b> ....	<b>14</b>
<b>1.13. RESOLUCIÓN POR CAUSA DE FUERZA MAYOR</b> .....	<b>15</b>
<b>1.14. REGISTROS</b> .....	<b>15</b>
<b>1.15. ARBITRAJE</b> .....	<b>16</b>

**CONDICIONES GENERALES DE GARANTIA PARA VEHÍCULOS, EQUIPAMIENTO Y SERVICIOS ASOCIADOS**
**1.1. CONTROL DE CAMBIOS**

<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Comentario</b>	<b>Autor</b>
<b>0</b>	<i>11/05/21</i>	<i>Creación</i>	Jorge Martín Villanueva
<b>1</b>	<i>07/07/21</i>	<i>Revisión</i>	Jorge Martín Villanueva
<b>2</b>	<i>15/07/21</i>	<i>Revisión</i>	Jorge Martín Villanueva
<b>3</b>			
<b>4</b>			

**1.2. RESPONSABILIDADES**

<b>Rol</b>	<b>Personas</b>
<b>Responsable de la definición</b>	<i>Antonio López Vicente</i>
<b>Ejecutan el procedimiento</b>	<i>CdS Vehículos IMS</i>
<b>Realizado por</b>	<i>Jorge Martín Villanueva</i>
<b>Revisado por</b>	<i>Antonio López Vicente Ricardo Reyes María Eugenia González Álvaro Sánchez Raquel Hurtado</i>
<b>Aprobado por</b>	<i>Antonio López Vicente</i>

### 1.3. OBJETO

El objeto del presente documento es definir las **Condiciones Generales de Garantía** (en adelante **CGG**) en el ámbito de aplicación del suministro de Vehículos Contra Incendios, de Rescate y de Equipamiento asociado, así como en el suministro de Servicios de Mantenimiento, que puedan ser fabricados y/o comercializados por Iturri S.A., en cualquiera de sus Unidades de Negocio (Emergencias, Industria, Militar y Sanidad), y/o en cualquiera de las empresas del Grupo.

### 1.4. ALCANCE. AMBITO DE APLICACIÓN Y PLAZO

El ámbito de aplicación y alcance de las presentes **Condiciones Generales de Garantía** comprende a todos los Vehículos y/o Equipamiento y/o Servicios, fabricados y/o comercializados por Iturri S.A., en cualquiera de sus Unidades de Negocio y/o en empresas del Grupo.

Las CGG que aquí se expresan vincularán a las partes si el cliente/adquirente respeta las normas generales de uso, conservación y utilización de los vehículos y/o servicios, según las condiciones y normas generales contractuales para su utilización, y de acuerdo a las especificaciones de los vehículos y/o equipamientos sujetos a las CGG. Dentro del alcance de las condiciones y normas generales de utilización de los vehículos, equipamientos y/o servicios, se incluyen las particularidades señaladas en el presente documento, y en su caso cuando apliquen, las condiciones, recomendaciones y normas específicas de cada vehículo, equipamiento y/o servicio.

La forma y condiciones en las que el Grupo Iturri pueda responder de posibles defectos o daños apreciados en el suministro del producto y/o servicio quedarán sujetos a los términos y condiciones particulares contenidas en el presente documento, que regula las Condiciones Generales de Garantía para vehículos, equipamiento y servicios asociados, que las partes declaren conocer y aceptar.

El plazo y duración de las Condiciones Generales de Garantía, será el establecido de manera particular entre las partes, en cada contrato establecido para el suministro de un vehículo, equipamiento o servicio, y el especificado en las cláusulas particulares dentro del mismo. En todo caso, el inicio del plazo de las CGG, será el estipulado desde la fecha de recepción y entrega objeto de cada contrato.

**1.5. DEFINICIONES**

<b>Término</b>	<b>Definición</b>
IMS	Iturri Maintenance Service. Área responsable del Servicio Posventa, Garantías y Mantenimiento del Grupo Iturri S.A.
Condiciones Generales de Garantía (C.G.G.):	Compromiso contractual que cubrirá por parte de Iturri S.A. el correcto funcionamiento de los productos y servicios, de acuerdo a las condiciones contractuales de cada contrato. Podrá incluir la realización de trabajos de mantenimiento y el suministro de materiales necesarios, en el caso de que procedan durante el periodo de su vigencia.
RTF y RFC:	Recepción Técnica en Fábrica y Recepción Final del Cliente. La RTF, representa la recepción e inspección final del objeto del suministro del contrato, previo al despacho y envío de la mercancía y/o entrega del servicio correspondiente. La RFC, representa la recepción final de los bienes, equipos o servicios suministrados a cliente de acuerdo con el contrato establecido. Se incluirá dentro del alcance la resolución de posibles "no conformidades" según pliego/oferta, que una vez resueltas, pasarían a constar como RFC.
Incidencia:	Supuesto en el que existe un fallo en el uso o funcionamiento normal de algún elemento suministrado. Dependiendo de su origen, será evaluada y podría estar cubierta o no por las condiciones de garantía.
Petición:	Modificación o sustitución de algún elemento solicitado por el cliente que se corresponda con un hecho acaecido consecuencia del normal funcionamiento del equipo, vehículo o servicio. En ningún caso las peticiones como consecuencia de un mal uso o funcionamiento por parte del cliente serán cubiertas como garantías.
Tiempo de respuesta:	tiempo que transcurre desde la comunicación de una incidencia escrita según procedimiento establecido y la respuesta acerca de la gestión del personal de Iturri o agente autorizado.
Tiempo de resolución	tiempo que transcurre desde la comunicación de una incidencia escrita según procedimiento establecido hasta la resolución de la misma o restitución de la normal operatividad del vehículo o servicio.
Mantenimiento preventivo:	Mantenimiento, normalmente periódico, que necesitan ciertos elementos y que previenen la ocurrencia de incidencias. Las acciones a realizar durante este mantenimiento estarán especificadas en el Libro de Mantenimiento del vehículo o equipamiento correspondiente.
Mantenimiento correctivo:	Mantenimiento, normalmente puntual, que se realiza tras la ocurrencia de una incidencia, para corregirla y poder volver al normal funcionamiento.
Mal uso:	Uso incorrecto o anormal (por ejemplo temeridad o negligencia) de los elementos suministrados en un vehículo, equipamiento o servicio (por ejemplo desconocimiento; falta de formación). Se considera mal uso la falta de limpieza y mantenimiento de los equipos, partes, y elementos, así como de los circuitos tras su utilización y según se especifique en el libro de mantenimiento.

**CONDICIONES GENERALES DE GARANTIA PARA VEHÍCULOS, EQUIPAMIENTO Y SERVICIOS ASOCIADOS**

Abuso:	Uso indebido o anormal de los elementos en referencia a su utilización o manejo normal, normalmente relacionado con la extralimitación en tiempo y/o condiciones en dicha utilización o manejo.
Formación:	Capacitación necesaria para no incurrir, a nivel de operaciones, en el mal uso o el abuso de un equipamiento. Esta capacitación es <b>obligatoria</b> para las personas que operen y utilicen cualquier elemento, equipo o servicio que sea objeto de la cobertura de garantías; en este caso. El cliente deberá demostrar que el operador ha sido formado por el departamento de Formación de Iturri S.A., o por un instructor habilitado por Grupo Iturri, y que lo ha validado como capacitado para operar con dichos equipos y/o servicios.

## 1.6. CLÁUSULAS DE LAS CONDICIONES GENERALES DE GARANTÍA

### 6.1 Resumen

	Descripción	Resultado	Rol
<b>1</b>	Periodo de garantía	Condiciones garantía de oferta y periodo definido una vez entregado vehículo	GdO / JefeProyecto
<b>2</b>	Fecha de inicio del periodo de garantía	Fecha concreta del inicio del periodo de las C.G.G contractuales	Jefe Proyecto registra y comunica después de RFC
<b>3</b>	Cobertura de las condiciones generales de garantía	Alcance de las condiciones garantía	GdO / JP / Gestor Garantías
<b>4</b>	Exclusiones de las condiciones generales de garantía	Excepciones y puntos que no cubre el alcance las condiciones de garantía	Gestor de Garantías
<b>5</b>	Cese de las condiciones generales de garantía	Finalización del periodo de garantía contractual del vehículo, equipo o servicio	Gestor de Garantías
<b>6</b>	Condiciones de intervenciones en instalaciones de Iturri o talleres autorizados	Condiciones particulares de la intervención	Gestor de Garantías

### 6.2.-Periodo de Garantía

6.2.1 El periodo de garantía dependerá del componente, equipo o servicio de que se trate. En principio y con carácter general la garantía comprenderá un periodo de:

- a) 1 año para el chasis
- b) 2 años para la cadena cinemática
- c) 2 años para los elementos montados en el mismo de forma permanente (equipos principales como bomba, mezclador, monitor, etc.)

## CONDICIONES GENERALES DE GARANTIA PARA VEHÍCULOS, EQUIPAMIENTO Y SERVICIOS ASOCIADOS

- d) Las condiciones particulares para el periodo de garantía de carrocería, pintura y otros componentes serán especificados en las condiciones particulares de la oferta o documento contractual por parte de Iturri con el cliente.
- 6.2.2 La vigencia del periodo de Garantía se establecerá por el Grupo Iturri según las especificaciones del objeto del contrato. En todo caso se respetará el periodo mínimo establecido como de cumplimiento obligatorio por las Directivas Europeas vigentes, si éstas son de aplicación o en su defecto el plazo que la legislación del país donde radique el comprador / cliente establezca al respecto, siempre que la misma haya sido puesta en conocimiento por parte del comprador a Iturri en un plazo mínimo de 10 días a la fecha de contrato del suministro del vehículo, equipamiento o servicio.
- 6.2.3 La vigencia del periodo de garantía se corresponde con el transcurso del periodo natural, no siendo motivo o causa de suspensión de esta el hecho de que el vehículo esté fuera de servicio, salvo acuerdo expreso y escrito por las partes participantes del contrato del suministro.
- 6.2.4 El periodo de garantía de una reparación o sustitución de un elemento, equipo o subconjunto dentro del plazo de garantía vigente, como consecuencia de haber padecido algún defecto o vicio oculto, **será de 3 meses desde la reparación efectuada o hasta el periodo garantía establecido**, lo que más tarde ocurra para dicho elemento, equipo o subconjunto, no siendo extendida por un periodo mayor.
- 6.2.5 Se establece que el periodo máximo de comunicación de una incidencia relacionado con una reclamación dentro del periodo de garantía estipulado para el equipo objeto del suministro, es de **72 horas como máximo**, después de haber ocurrido la misma.
- 6.2.6 Se establece que la comunicación de una incidencia relacionada con una reclamación dentro del periodo de garantía de un equipo o subconjunto deberá ser realizada conforme al formulario y sistema establecido por el Grupo Iturri y a través de los canales de comunicación establecidos.
- 6.2.7 Serán excluidas de la cobertura de las Condiciones Generales de las Garantías, las consecuencias derivadas por la ausencia del correspondiente formulario de incidencia de garantía, así como por la ausencia de información relevante en el mismo, que pudiera afectar directa o indirectamente al equipo, subconjunto, componente o servicio del que se realice la reclamación.

### 6.3.- Fecha de Inicio del Periodo de Garantía

- 6.3.1 Se establece la fecha de inicio del periodo de las Condiciones Generales de Garantía como la fecha de firma del **Acta de Recepción Final del Cliente (RFC)**, por parte del cliente o comprador estipulado en el contrato del correspondiente suministro, y que generalmente tendrá lugar una vez que se ha realizado el suministro del vehículo, equipamiento o servicio, y realizada la formación asociada a dicho suministro y/o la puesta en servicio del mismo.

## CONDICIONES GENERALES DE GARANTIA PARA VEHÍCULOS, EQUIPAMIENTO Y SERVICIOS ASOCIADOS

- 6.3.2 En el caso de que se desestime o **se retrase más de un mes la formación y/o puesta en servicio del vehículo, equipo o suministro tras la entrega, por causas ajenas al Grupo Iturri**, el periodo de garantía comenzará a contar desde la fecha de recepción del suministro objeto del contrato en las instalaciones del cliente (fecha de RFC).
- 6.3.3 En el caso de que existan condiciones de suministro que impliquen un plazo de logística y transporte determinado en las condiciones del contrato, se establece que el plazo del periodo de garantía del suministro **comenzará transcurridos dos meses (2) después de la puesta a disposición del vehículo o suministro en las condiciones logísticas establecidas en el contrato (por ejemplo Ex Works en planta, embarcado en puerto, en el caso de FOB)**. Transcurrido dicho plazo de dos meses desde la puesta a disposición del vehículo, y/o equipamiento objeto del suministro por parte de Iturri, sin que se haya podido producir la firma del acta de RFC y/o cualquier otra circunstancia derivada por causas ajenas al Grupo Iturri (incluidas las causas de fuerza mayor) que pudiera impedir la ejecución del proceso en tiempo y forma del suministro, se establece que el plazo del periodo de garantía del suministro comenzará en las condiciones particulares establecidas en el contrato de suministro. Se establece que la referencia de la fecha de puesta disposición del vehículo, equipamiento o suministro, es el documento de transporte del vehículo o equipamiento, o la fecha comunicada de disponibilidad del mismo por parte del Grupo Iturri, en el caso de que el transporte sea por cuenta ajena, o responsabilidad de un tercero.
- 6.3.4 La aplicación de las presentes Condiciones Generales de Garantía a las fechas de entrega dependerá de las condiciones particulares del contrato del suministro estipulado entre ambas partes.

### 6.4.- Cobertura de las Condiciones Generales de Garantía

- 6.4.1 Se establecen las siguientes coberturas de las Condiciones Generales de Garantía, establecidas desde la fecha de inicio de estas y durante el período estipulado en el contrato de suministro por parte del Grupo Iturri: Gastos derivados de la mano de obra de los técnicos de IMS, de su agente local o de un taller autorizado por IMS. Gastos derivados de materiales y recambios necesarios para la intervención dentro de la cobertura de las C.G.G., y las específicas particulares estipuladas en el contrato objeto del suministro. Se excluyen de la cobertura de las C.G.G., los siguientes gastos en los que se determina que el Grupo Iturri no es responsable de los mismos, y por tanto serán por cuenta del responsable de la compra del contrato objeto del suministro del vehículo, equipamiento o servicio: Gastos derivados de desplazamientos, alojamiento y gastos de manutención de los técnicos de IMS, de su agente local o de un taller autorizado por IMS cuando la intervención o reparación objeto de la cobertura de las C.G.G no pueda realizarse en el destino donde se encuentra ubicado el suministro, por causas ajenas a Iturri. Gastos derivados de las condiciones de transporte del vehículo, equipo o suministro, y que impliquen una posterior reparación y/o mantenimiento en centro de



## CONDICIONES GENERALES DE GARANTIA PARA VEHÍCULOS, EQUIPAMIENTO Y SERVICIOS ASOCIADOS

trabajo de Grupo Iturri o distinto al de la entrega del suministro (independientemente de la forma y condición del transporte elegido).

- 6.4.1.4 La cobertura de las C.G.G para la pintura de un vehículo o equipamiento, incluirá la reparación parcial o total de la zona afectada por posibles defectos solamente originados por la calidad del producto empleado en el proceso de pintura, y/o por los métodos de aplicación utilizados durante el proceso de fabricación del producto de Iturri. Condiciones específicas de cobertura de garantía para sustitución y/o reparación de piezas: Las **reparaciones e intervenciones dentro del periodo de garantía** (sujetas a las C.G.G), que impliquen la reparación de piezas o materiales en un vehículo o equipamiento, tendrán **una cobertura del periodo de garantía de 3 meses después de la reparación de dicha pieza o hasta el plazo final de periodo de garantía comprometido con el suministro** del vehículo o equipamiento (lo que ocurra más tarde). En cualquier caso, quedará vigente la garantía original del contrato de suministro, para el resto del vehículo o equipamiento, que no hayan sido afectados por la reparación. **Si se sustituye la pieza o material por otra nueva, dentro del periodo de garantía**, la cobertura de la pieza sustituida, tendrá **un periodo de garantía de 3 meses o hasta el plazo final del periodo de garantía comprometido** (lo que ocurra más tarde), desde la fecha de sustitución, afectando solamente dicha ampliación de plazo a las piezas sustituidas, y quedando vigente la garantía original del contrato del suministro, para el resto del vehículo, equipamiento o piezas que no hayan sido afectadas por la sustitución. En el caso de que existan reparaciones o intervenciones **fuera del periodo de garantía**, se considerará **un periodo de plazo de garantía de 3 meses** (de uso de un vehículo) desde la fecha de reparación, o intervención en el vehículo o equipamiento. El periodo de 3 meses de garantía para los equipos reparados será cubierto en el lugar en el que se realizó la reparación del equipo o sistema. De tal manera que si la reparación fuera realizada en las instalaciones de Iturri, el vehículo deberá ser puesto a disposición en dichas instalaciones para cubrir el periodo de garantía adicional de 3 meses. Si la reparación hubiera sido realizada fuera de las instalaciones de Iturri, en las instalaciones de cliente u otras, la cobertura de garantía será para el vehículo o equipo puesto a disposición en el mismo lugar de la reparación. En el caso de que sea necesario sustituir una pieza de un equipo o vehículo, dentro del periodo de garantía, la pieza sustituida podrá ser requerida por Iturri para su posterior análisis y tratamiento.

### 6.5.- Exclusión de las Condiciones Generales de Garantía

Considerando como base la fecha de inicio del periodo de aplicación de las Condiciones Generales de Garantía, y durante el periodo de garantía estipulado en dichas condiciones (y/o las particulares suscritas en el contrato objeto del suministro), se establecen las siguientes cláusulas de exclusión de la cobertura de las C.G.G., para la reparación y/o sustitución de materiales, y por tanto en las que el Grupo Iturri quedará eximido de cualquier tipo de responsabilidad para el buen funcionamiento del vehículo o equipamiento.

- 6.5.1 **Cláusulas de exclusión de la cobertura de las C.G.G, salvo acuerdo expreso**, por escrito y firmado por las partes involucradas en el suministro del vehículo, equipamiento o servicio:

**CONDICIONES GENERALES DE GARANTIA PARA VEHÍCULOS, EQUIPAMIENTO Y SERVICIOS ASOCIADOS**

- 6.5.1.1 Averías o fallos provocados por defectos y daños derivados por el usuario debido al uso indebido, negligencia y/o por el abuso en la utilización o funcionamiento, en la forma definida en el presente documento y en todas aquellas acciones que pudieran estar fuera del campo de aplicación y funcionalidad del vehículo o el equipamiento, descritas en el manual de uso y mantenimiento objeto del suministro.
- 6.5.1.2 Averías o fallos por falta de mantenimiento o por no haber realizado revisiones periódicas según el manual de mantenimiento del vehículo o equipamiento, así como averías o fallos por haber usado líquidos de mantenimiento tales como carburantes o aceites no especificados y/o autorizados por el fabricante del vehículo o equipamiento y/o por falta de uso correcto de líquidos lubricantes en los motores.
- 6.5.1.3 Los daños provocados por el uso indebido que no cumplan las normas e instrucciones de operación y/o mantenimiento de dicho vehículo o equipamiento.
- 6.5.1.4 Las consecuencias derivadas por el montaje en el vehículo o equipamiento de piezas o accesorios no autorizados de forma concreta y por escrito por el Grupo Iturri, así como las derivadas de la inclusión de materiales o piezas que no sean las originales del proveedor responsable del suministro o equipamiento.
- 6.5.1.5 Las consecuencias de reparaciones, transformaciones, mantenimiento o modificaciones no realizados o autorizados por Iturri Maintenance Service (y por extensión el Grupo Iturri), de forma concreta y por escrito.
- 6.5.1.6 Daños ocasionados por accidentes, golpes, arañazos, reacciones químicas, fenómenos meteorológicos, contaminación ambiental y/o demás efectos de naturaleza anormal.
- 6.5.1.7 Queda excluidos los defectos de oxidación y/o corrosión que sean deficiencias de tipo visual o superficial.
- 6.5.1.8 Los defectos de la corrosión originada por salinidad, derivadas de la falta de limpieza con agua dulce tanto de la carrocería como del chasis, y de los componentes, equipamiento y subconjuntos incluidos en el alcance del suministro. También los defectos por falta de limpieza del vehículo, del circuito y su equipamiento después de utilizar espumógenos.
- 6.5.1.9 Las peticiones relativas a ergonomía, y/o cumplimiento de nuevas normativas relativas a seguridad, que no fueran objeto del contrato de suministro original entre el Grupo Iturri y la parte contratante.
- 6.5.1.10 Las discrepancias originadas entre las condiciones de lo suministrado y lo definido en el pliego de prescripciones técnicas objeto del contrato, después de que se haya producido el hito de la RFC por las partes responsables del contrato de suministro (a excepción de los vicios ocultos).

**CONDICIONES GENERALES DE GARANTIA PARA VEHÍCULOS, EQUIPAMIENTO Y SERVICIOS ASOCIADOS**

- 6.5.1.11 Las acciones rutinarias diarias que conlleven el chequeo y revisión para el correcto funcionamiento del vehículo y su equipamiento y/o suministros objeto del contrato, así como las revisiones periódicas, reglajes, y artículos de consumo corriente, tales como aceites, filtros, bombillas, fusibles, combustible, ad-blue, etc.
- 6.5.1.12 Los daños producidos por desgaste en el uso habitual del vehículo o equipamiento, así como los específicos causados por situaciones no cubiertas en las C.G.G del vehículo o equipamiento, y ni tampoco cubiertas en las posibles condiciones particulares del contrato objeto del suministro.
- 6.5.1.13 La sustitución de consumibles o elementos sometidos a un desgaste normal como consecuencia de la utilización y de las horas de trabajo del vehículo y/o equipamiento tales como: bombillas, pastillas de frenos, aceites, líquidos, anticongelantes, filtros, fusibles, escobillas de limpiaparabrisas, faldillas, cables de cabrestantes, neumáticos, mangueras flexibles, baterías, cierres mecánicos de bomba o cualquier otro equipamiento cuyo desgaste sea provocado por las horas de utilización.
- 6.5.1.14 Cualquier reparación o sustitución causada por la no realización de trabajos de mantenimiento diario o rutinario en el vehículo o equipamiento.
- 6.5.1.15 Cualquier coste derivado del incumplimiento por parte de la parte contratante y/o usuario de los términos y condiciones de la garantía del fabricante del vehículo y/o equipamiento, así como de las instrucciones o tratamiento de la logística de piezas para su envío a análisis o devolución.
- 6.5.1.16 Daños producidos por impacto en cualquier tipo de cristal o vidrio del vehículo, carrozado y equipamiento, así como otros materiales de acristalamiento incluyendo lámparas.
- 6.5.1.17 Letreros, cualquier tipo de logotipos y/o letras de vinilo.
- 6.5.1.18 Los neumáticos del vehículo y/o equipamiento y su mantenimiento asociado.
- 6.5.1.19 Las reparaciones que pudieran estar causadas por el uso de combustible y/o lubricante contaminado o inadecuado para el uso recomendado por el fabricante del vehículo o equipamiento.
- 6.5.1.20 Limpieza del interior y exterior en el vehículo, carrozado, equipamiento y chasis.
- 6.5.1.21 La tapicería y revestimientos interiores del vehículo o carrozado.
- 6.5.1.22 Equipos embarcados portátiles.
- 6.5.1.23 Equipo de grabación de vídeo que incluya tanto cámaras de visión frontal como trasera, lateral, así como otros sistemas de grabación por voz.

## CONDICIONES GENERALES DE GARANTIA PARA VEHÍCULOS, EQUIPAMIENTO Y SERVICIOS ASOCIADOS

- 6.5.1.24 Equipos de radio, de comunicaciones y de conexión remota.
- 6.5.1.25 Los daños provocados por las condiciones ambientales y climatológicas extremas (tales como lluvias, heladas, inundaciones, etc.), las relacionadas con el entorno (tales como desgaste por causas de tipo vegetación presente en la zona, animales presentes en la zona o proyección de gravilla, arena, etc.) y las causadas por agentes externos (accidentes, por ejemplo).
- 6.5.1.26 La cobertura de las C.G.G para los posibles defectos de oxidación y/o corrosión solamente incluirá la reparación de aquellos elementos o equipos que se encuentren al descubierto en su funcionalidad habitual y que impliquen un riesgo de rotura o pérdida de funcionalidad. Se excluyen expresamente las deficiencias de tipo visual o superficial estipuladas en la cláusula 6.5 de las presentes C.G.G. La cobertura no cubrirá las incidencias o deficiencias provocadas por cualquier fenómeno meteorológico o por los posibles efectos de ataques químicos y/o mecánicos, así como por la falta de mantenimiento del vehículo o equipo, de acuerdo a las condiciones estipuladas en el manual de mantenimiento suministrado con dicho vehículo o equipo.
- 6.5.1.27 Cualquier otro gasto no especificado en estas condiciones de garantía.

### **6.6.- Cese de las Condiciones Generales de Garantía**

- 6.6.1 La cobertura de garantías cesará de manera inmediata cuando se produzca alguno de los siguientes casos:
  - 6.6.1.1 Cuando transcurrido el plazo estipulado en el contrato de suministro, se finalice y por tanto se agote el periodo de garantía contractual de dicho suministro.
  - 6.6.1.2 Por el montaje en el vehículo y/o equipamiento o componente, de piezas o accesorios no autorizados por IMS formalmente por escrito.
  - 6.6.1.3 Por acciones de mantenimiento, así como modificaciones del suministro no autorizadas por IMS formalmente por escrito.
  - 6.6.1.4 Por la utilización del vehículo o equipamiento en cuestión en diferente forma a la especificada en los manuales de uso e indicados directamente durante la Formación, ya sea por mal uso, abuso, negligencia o falta de formación.
  - 6.6.1.5 Por la falta de mantenimiento preventivo en tiempo y forma a los descritos en el Libro de Mantenimiento y recomendaciones dadas por el personal técnico de Iturri Maintenance Service, siempre que éstas sean por escrito.
  - 6.6.1.6 Por la realización de trabajos de mantenimiento correctivo y/o preventivo por empresa y/o personal no autorizada/habilitado formalmente por el fabricante del

## CONDICIONES GENERALES DE GARANTIA PARA VEHÍCULOS, EQUIPAMIENTO Y SERVICIOS ASOCIADOS

vehículo o del equipo embarcado con el vehículo, o por Iturri Maintenance Service, salvo la existencia de autorización expresa y escrita del fabricante correspondiente o por Iturri Maintenance Service.

- 6.6.1.7 Por la utilización de repuestos y materiales no originales del fabricante del vehículo o equipamiento objeto del suministro.

### **6.7.- Condiciones de intervenciones en Instalaciones de Iturri, agentes o talleres autorizados.**

6.7.1 Cuando por las circunstancias de complejidad, medios a utilizar u otros motivos no se puedan realizar reparaciones de los vehículos y/o equipamientos en su localización de utilización habitual del usuario y/o cliente, el vehículo deberá ser transportado a las instalaciones de Iturri, o bien de los agentes o talleres autorizados por Iturri.

6.7.1.1 En estos casos si el vehículo puede circular, el coste de transporte será asumido por parte del cliente o parte contratante objeto del suministro, hasta el servicio técnico más cercano del Grupo Iturri.

6.7.1.2 Si por el contrario, el vehículo no pudiera circular, Iturri se hará cargo del transporte del vehículo objeto del suministro, hasta el servicio técnico más cercano.

6.7.2 En ningún caso los costes de desplazamientos del vehículo y/o equipamiento, así como otros gastos inherentes al mismo estarán cubiertos por Grupo Iturri, salvo acuerdo expreso y por escrito entre cliente e Iturri en el objeto del contrato.

## **1.7. COMUNICACIÓN DE UNA INCIDENCIA**

7.1 La comunicación de una incidencia para su tratamiento será únicamente realizada por escrito, a través de la plataforma de gestión de incidencias del Grupo Iturri para vehículos y equipamiento, por parte la persona asignada en el Cliente.

7.2 Solamente en casos de urgencia que impliquen una parada en el funcionamiento normal del servicio del cliente, se podrán atender peticiones de incidencia vía llamada telefónica o vía correo electrónico.

7.3 Se establece que el periodo máximo de comunicación de una incidencia relacionado con una reclamación dentro del periodo de garantía estipulado para el equipo objeto del suministro, es de **72 horas como máximo**, después de haber ocurrido la misma.

7.4 Se establece un **plazo de 4 semanas** para comunicar un eventual no conformidad, detectada en el momento de entrega del vehículo, contadas a partir de la fecha de la RFC (recepción final de cliente) en las instalaciones de destino del vehículo o equipamiento, objeto del suministro.

7.5 La comunicación será recepcionada por el departamento de Gestión de Iturri Maintenance Service o por el Agente autorizado correspondiente. Esta comunicación irá acompañada

## CONDICIONES GENERALES DE GARANTIA PARA VEHÍCULOS, EQUIPAMIENTO Y SERVICIOS ASOCIADOS

debidamente de los datos necesarios para la identificación del vehículo y/o equipamiento objeto de la incidencia, así como por la información complementaria que sea necesaria para la comprensión de la incidencia a través de fotos y/o vídeos.

7.6 A continuación, se procederá a gestionar la incidencia por parte de Iturri Maintenance Service, y se realizará una primera diagnosis del caso (por parte de los Técnicos de IMS o del Agente autorizado) a través de la plataforma de gestión de incidencias. Dicha diagnosis, contemplará según los criterios contractuales, la naturaleza de la incidencia en base a la cobertura de garantías.

7.7 Todos los datos solicitados según "Plataforma de gestión de incidencias" son necesarios para tramitar la incidencia y la identificación de esta. Si faltase cualquiera de los datos, el Grupo Iturri se reserva el derecho de poder rechazar la tramitación de la incidencia o suspender la gestión de su inicio hasta que sea completada la relación de información requerida.

### **1.8. VALORACIÓN DEL CASO**

8.1 En el caso de que la incidencia o reclamación generada, sea valorada como incluida dentro de los términos sujetos a las Condiciones Generales de Garantía, el Grupo Iturri procederá a realizar la actuación correspondiente por parte de los técnicos de IMS o bien a través de talleres autorizados. Para ello, se realizará el acopio de los repuestos necesarios, además de una planificación consensuada (entre técnicos de Iturri Maintenance Service y el Cliente).

8.2 En caso de desestimación de la cobertura de garantías (p. ej.: por causa de accidentes golpes, uso indebido, negligencia, etc., según las Condiciones Generales de Garantía cláusula 6.5) se remitirá una propuesta de oferta de mantenimiento correctivo al Cliente por parte de Iturri Maintenance Service a petición del cliente. Posteriormente tras su autorización formal por escrito, se procederá a la ejecución de los trabajos según el acuerdo específico alcanzado y de acuerdo a los términos de la oferta.

### **1.9. EVALUACION Y REALIZACION DE LOS TRABAJOS**

9.1 Tras la recepción de una comunicación de incidencia con los datos y documentación necesarios a través del registro de la plataforma específica, Iturri Maintenance Service (o los talleres autorizados por Iturri) realizarán una planificación de los trabajos a ejecutar y se coordinará con su interlocutor a través de la respuesta por los agentes del Grupo Iturri.

9.2 Iturri Maintenance Service se compromete a establecer el contacto con sus clientes una vez comunicada la petición o incidencia de manera formal, dentro de los dos días laborables siguientes a la generación de la misma.

### **1.10. VALIDACIÓN Y CONTROL DE LOS TRABAJOS**

## CONDICIONES GENERALES DE GARANTIA PARA VEHÍCULOS, EQUIPAMIENTO Y SERVICIOS ASOCIADOS

- 10.1 Una vez terminadas las tareas previstas de ejecución para resolución de la incidencia, los técnicos de IMS entregarán a la persona asignada en el Cliente el documento "Parte de trabajo", de manera digital, donde se explican las acciones acometidas y el material empleado. Este documento, deberá ser validado en base a la supervisión de los trabajos mediante su firma por parte del cliente.
- 10.2 Para la validación de los trabajos, IMS enviará el parte de trabajo, así como los documentos pertinentes a la figura de gestión de la entidad Cliente, para proceder a la autorización de los mismos (mediante soporte documental informático a través del sistema de gestión).
- 10.3 La realización y finalización de los trabajos no deberá contemplar o incluir daños adicionales, ya sean de origen contractual al cliente o fuera de los acuerdos con el mismo. En todo caso la responsabilidad de Grupo Iturri quedará limitada como máximo al importe de la factura correspondiente a la incidencia registrada que sea objeto de reparación o mantenimiento dentro de las C.G.G.
- 10.4 En ningún caso el Grupo Iturri será responsable de las actuaciones realizadas por el cliente o terceros, antes, durante o después de la realización de los trabajos objeto de la incidencia, siempre que se haya manipulado el vehículo y/o equipamiento sin autorización expresa y escrita por parte de Grupo Iturri.
- 10.5 En ningún caso el Grupo Iturri será responsable de las consecuencias del tiempo de paralización de los vehículos o equipamientos, por el tiempo de la reparación o resolución de la incidencia, ya sean daños directos o indirectos del cliente o de terceros como consecuencia de la paralización que toda incidencia puede implicar.

### **1.11. CIERRE DE LA INCIDENCIA**

- 11.1 Tras el cierre de la Incidencia, Gestión de IMS guardará los datos de la misma en sus archivos, de forma absolutamente confidencial y de acuerdo con lo previsto en la ley de protección de datos vigente.
- 11.2 Tras la validación de los trabajos, IMS enviará el parte de trabajo así como los documentos pertinentes a la figura de gestión de la entidad Cliente para su control (mediante soporte documental informático a través del sistema de gestión).
- 11.3 El trabajo se considerará acabado cuando la reparación esté finalizada y recepcionada formalmente por el cliente final y el técnico de Iturri autorizado (por escrito). Si transcurridas 72 horas desde la finalización de la ejecución de los trabajos, no existe comunicación alguna por parte del cliente, se considerará formalmente como parte de trabajo cerrado.

### **1.12. PERIODO DE OBLIGATORIEDAD DE MANTENIMIENTO DE STOCKS DE PIEZAS DE REPUESTO.**

**CONDICIONES GENERALES DE GARANTIA PARA VEHÍCULOS, EQUIPAMIENTO Y SERVICIOS ASOCIADOS**

12.1 El Grupo Iturri adquiere el compromiso de gestionar un stock de cierta cantidad de piezas y materiales de repuesto para poder garantizar la disponibilidad de piezas utilizadas en los vehículos y/o equipamientos fabricados por Iturri.

12.2 El Grupo Iturri se compromete a mantener la posibilidad de suministro de piezas de repuesto y materiales de sustitución de los vehículos y equipo fabricados por Iturri, durante un periodo mínimo de 10 años. De la misma manera los proveedores de equipamiento serán los responsables de garantizar el suministro de piezas de repuesto y materiales de sustitución o renovación para los materiales, equipos y chasis que sea comprados por parte de Iturri como parte del suministro a cliente.

**1.13. RESOLUCIÓN POR CAUSA DE FUERZA MAYOR**

13.1 Quedan excluidas de la presentes Condiciones Generales de Garantía y por tanto de las coberturas de garantías que se ofrecen, todas aquellas incidencias, reparaciones, daños o retrasos en los trabajos, que puedan suponer un incremento en los tiempos de reparación, así como aquellas que sean causadas por causa de fuerza mayor, entendiéndose por tal cualquier acontecimiento extraordinario exterior a las partes, imprevisible, inevitable, incluso con aplicación de la mayor diligencia.

13.2 En el supuesto que se comunicara una incidencia por parte del cliente y por parte de los técnicos de IMS (o talleres autorizados) se detectara que la misma tiene origen o procede de una de las causas anteriormente expuestas, el Grupo Iturri quedará liberado de cualquier obligación de reparar, mantener o solucionar la incidencia ni ninguna otra en el vehículo y/o equipamiento hasta que la misma no sea solucionada por parte de cliente.

13.3 No obstante lo anterior y al igual que se ha señalado en la cláusula 8.2 las partes podrán pactar de forma expresa y escrita la realización de los trabajos y solución y tramitación de la incidencia, previa asunción del pago por parte del cliente y a la vista del presupuesto y oferta correspondiente.

**1.14. REGISTROS**

REGISTRO	CUÁNDO	RESPONSABLE	LOCALIZACIÓN
Registro de condiciones particulares de garantía ofrecida en oferta	Antes de entrega oferta a cliente	Jefe Producto (GdO) – CdS Vehículos	Archivo DCP y condiciones oferta del proyecto
Imputación de costes de garantía en el proyecto	En fase de puesta en marcha proyecto	Jefe Proyecto (JP) – CdS Vehículos	Planificación proyecto y condiciones particulares si aplican en PV



**CONDICIONES GENERALES DE GARANTIA PARA VEHÍCULOS, EQUIPAMIENTO Y SERVICIOS ASOCIADOS**

Registro de fechas de inicio de garantía y acta de recepción	En fase de entrega de producto (ZTER) a cliente	Jefe Proyecto (JP) – CdS Vehículos	En BD Vehículos. En Registro de garantías en proyecto y en documentación proyecto en SP, así como en sistema de gestión.
Traspaso de condiciones del proyecto y particularidades a Gestor Garantías	Una vez obtenida el acta de recepción	Jefe Proyecto (JP) – CdS Vehículos	Traspaso entre JP y Gestor Garantías para particularidades del proyecto
Registro de Vehículo en Aqua y BD Garantía	Una vez realizado traspaso y cuando comienza de garantía	Gestor de garantías - IMS	En BD registro Garantías y en Aqua (alta de sistema)

### 1.15. ARBITRAJE

La forma y condiciones en las que el Grupo Iturri pueda responder de posibles defectos o daños apreciados en el suministro del producto y/o servicio quedarán sujetos a los términos y condiciones particulares contenidas en el presente documento, que regula las Condiciones Generales de Garantía para vehículos, equipamiento y servicios asociados, que las partes declaran conocer y aceptar.

Ambas partes acuerdan que todo litigio, discrepancia, cuestión o reclamación resultantes de la ejecución o interpretación del presente Acuerdo de Condiciones Generales de Garantías o relacionados con él, directa o indirectamente, se resolverán definitivamente mediante arbitraje en el marco del Colegio de Abogados de Sevilla, a la que se le encomienda la administración del arbitraje y la designación de los árbitros de acuerdo con su Reglamento y Estatutos. La Ley y derecho aplicable será la española, utilizándose de forma supletoria las normas de Incoterms, en sus versiones vigentes en cada momento. El lugar del Arbitraje será Sevilla y el idioma el castellano.

Igualmente, las partes hacen constar expresamente su compromiso de cumplir el laudo arbitral que se dicte.