

PREMISA

La presente Carta de Servicios nace de la necesidad de dar a conocer el compromiso de RPM GARANTIE SA de adoptar un comportamiento correcto, transparente y colaborativo hacia sus usuarios respecto a sus servicios, las modalidades de prestación de estos servicios, las normas de calidad e informar al usuario sobre las modalidades de protección.

NEGOCIO

RPM GARANTIE SA, en lo sucesivo denominada **RPM**, es una sociedad de servicios que opera desde 2016 en todo el territorio nacional, con personal español, que gracias al profundo conocimiento de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, se pone al lado de los revendedores de automóviles, y gestiona en nombre y por cuenta de estos últimos la garantía legal de conformidad y la garantía comercial.

Gracias a sus altos estándares y a sus rígidos procesos, en 2021 RPM obtiene la certificación de calidad **UNI EN ISO 9001:2015**, emitida por el organismo de certificación TÜV SÜD en su ramificación TÜV Italia Srl; durante el año 2021, además, ha gestionado 4.130 expedientes con activaciones de más de 20.000 coches al año.

IGUALDAD E IMPARCIALIDAD

RPM se compromete a:

- Prestar servicios y asistencia, sin discriminación, a todos los usuarios, inspirándose en criterios de **objetividad, justicia e imparcialidad**;
- Garantizar la equidad y la transparencia de las obligaciones y compromisos con los clientes.

CORTESÍA Y DISPONIBILIDAD

RPM se compromete a gestionar con prudencia cada denuncia, asegurando una oportuna y eficiente verificación y resolución del problema, para garantizar la plena satisfacción del cliente. El objetivo es proporcionar una respuesta cualificada y competente a las necesidades de los interlocutores, orientando sus comportamientos hacia una máxima colaboración y corrección.

PUNTUALIDAD EN LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

RPM GARANTIE SA garantiza una eficaz Atención al Cliente a través de contact center (teléfono, correo electrónico y sitio web).

El Contact Center telefónico de RPM GARANTIE SA garantiza un nivel de servicio (Service Level Agreement) que prevé el 80% de las respuestas a las llamadas en 5 minutos. En caso de solicitudes por correo electrónico, el tiempo máximo de procesamiento es de 4 horas (en relación con los tiempos de apertura de la oficina).

GESTIÓN DE LA GARANTÍA LEGAL

*RPM presta un servicio de **Gestión y Consultoría** en nombre del Vendedor, de los informes de defectos y cuida las relaciones entre el Vendedor y el cliente.*

RPM no se hace cargo de la subsanación de la falta de conformidad y, por lo tanto, pagar la reparación.

Real Decreto Legislativo 1/2007 – Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias

El empresario será responsable de las faltas de conformidad que existan en el momento de la entrega o del suministro y se manifiesten en un plazo de tres años desde la entrega en el caso de bienes.

En los bienes de segunda mano, el empresario y el consumidor o usuario podrán pactar un plazo menor al indicado, que no podrá ser inferior a un año desde la entrega.

El Vendedor debe ofrecer obligatoriamente al comprador Consumidor la Garantía Legal.

Los bienes que el empresario entregue al consumidor o usuario se considerarán conformes con el contrato cuando cumplan los requisitos **subjetivos** y **objetivos** establecidos:

- Ajustarse a la descripción, tipo de bien, cantidad y calidad y poseer la funcionalidad, compatibilidad, interoperabilidad y demás características que se establezcan en el contrato.
- Ser aptos para los fines específicos para los que el Consumidor o usuario los necesite y que este haya puesto y para los fines a los que normalmente se destinen bienes del mismo tipo para los fines
- Ser entregados o suministrados junto con todos los accesorios, instrucciones, también en materia de instalación o integración
- Ser suministrados con actualizaciones, en el caso de los bienes

Si el bien no fuera conforme con el contrato, para ponerlo en conformidad, el consumidor o usuario tendrá derecho a elegir entre:

- la reparación
- la sustitución
- la reducción del precio
- la resolución del contrato

Las medidas serán gratuitas para el consumidor o usuario.

No habrá lugar a responsabilidad por faltas de conformidad cuando, en el momento de la celebración del contrato, el consumidor o usuario hubiese sido informado de manera específica de que una determinada característica de los bienes se apartaba de los requisitos objetivos de conformidad establecidos y el consumidor o usuario hubiese aceptado de forma expresa y por separado dicha divergencia.

GUÍA PARA LA RECLAMACIÓN

MODO DE FUNCIONAMIENTO EN CASO DE DETECCIÓN DE UN DEFECTO EN EL VEHÍCULO

En caso de observar un defecto en el vehículo, antes de cualquier reparación o sustitución, contactar de inmediato con el servicio RPM: Teléfono **+34 924 256868** y enviar el “Modulo de reclamación de Conformidad” al correo electrónico: **asistencia@rpmgarantie.es**

- En caso de aceptación, RPM solicitará el traslado del vehículo al vendedor o talleres concertados.
 - Para encontrar la lista de talleres autorizados de RPM, consulte www.rpmgarantie.es
- El taller deberá enviar presupuesto de reparación detallado y esperar autorización por escrito por parte de RPM para efectuar la reparación.
- El taller tendrá que comunicar inmediatamente a RPM la apertura de la avería enviando por medio de correo electrónico a la dirección **asistencia@rpmgarantie.es**, el módulo de declaración de averías compilado en todos sus campos.
- RPM tramitará la solicitud en un plazo razonable, teniendo en cuenta la magnitud del defecto, las circunstancias y el período en que se solicitan los remedios.
- Cualquier intervención, desmontaje, reparación y/o sustitución, **realizada sin la autorización previa por escrito de RPM**, provocará la anulación de cualquier obligación al respecto de RPM y el Vendedor.

GESTIÓN DE LA GARANTÍA COMERCIAL

Art. 127 – Garantías Comerciales

Toda garantía comercial será vinculante para el garante en las condiciones establecidas en la declaración de garantía comercial y en la publicidad asociada disponible en el momento de la celebración del contrato o antes de dicha celebración. El productor que ofrezca al consumidor o usuario una garantía comercial de durabilidad con respecto a determinados bienes por un período de tiempo determinado será responsable directamente frente al consumidor o usuario, durante todo el período de la garantía comercial de durabilidad, de la reparación o sustitución. El productor podrá ofrecer al consumidor o usuario condiciones más favorables en la declaración de garantía comercial de durabilidad. Si las condiciones establecidas en el documento de garantía comercial son menos favorables para el consumidor o usuario que las enunciadas en la

publicidad asociada, la garantía comercial será vinculante según las condiciones enunciadas en la publicidad relativa a la garantía comercial, a menos que antes de la celebración del contrato la publicidad asociada se haya corregido del mismo modo o de modo comparable a aquella.

La Gestión Comercial de RPM Garantie S.A. (en lo sucesivo RPM), **es un servicio de gestión de la garantía de conformidad** (exclusivamente como actividad de asesoramiento) **y de gestión de la garantía comercial** establecida en el art. 127 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 (según la redacción dada por el Real Decreto Ley 7/2021), en nombre del Vendedor, y tiene la finalidad de proteger al comprador contra las averías mecánicas que se puedan verificar como consecuencia del mal funcionamiento de piezas que, tras una utilización normal del vehículo, revelen estándares diferentes a los declarados en el momento de realizarse la compraventa.

La Gestión Comercial de RPM es **complementaria** a la Garantía Legal de conformidad establecida en el art. 117 de la citada Ley, obligatoria y a cargo del vendedor, según dicho precepto. En todo caso, los derechos previstos en los artículos 117 y concordantes de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias **no se verán perjudicados en modo alguno**.

La Gestión Comercial puede ser **emitida únicamente** por la empresa que vende el vehículo después que se haya efectuado la verificación funcional del mismo y se considera operativa únicamente por la pieza garantizada que ha generado la avería, quedan excluidas posibles consecuencias sobre otras piezas, incluso si son piezas garantizadas.

GUÍA PARA LA RECLAMACIÓN

MODO DE ACTUAR EN CASO DE ANOMALÍAS O AVERÍAS

- En caso de anomalía o avería, el usuario, antes de cualquier reparación o sustitución, tendrá que contactar con el centro de servicios llamando al número: Teléfono **+34 924 256868**.
- El vehículo tendrá que acudir al taller del vendedor, a un taller concertado de RPM o, con autorización de RPM, a otro taller que pueda efectuar el diagnóstico y la reparación.
 - Para encontrar la lista de talleres autorizados de RPM, consulte www.rpmgarantie.es
- El taller deberá enviar presupuesto de reparación detallado y esperar autorización por escrito por parte de RPM para efectuar la reparación.
- El taller tendrá que comunicar inmediatamente a RPM la apertura de la avería enviando por medio de correo electrónico a la dirección **asistencia@rpmgarantie.es**, el módulo de declaración de averías compilado en todos sus campos.
- RPM tramitará la solicitud en un plazo razonable, teniendo en cuenta la magnitud del defecto, las circunstancias y el período en que se solicitan los remedios.
- Cualquier intervención, desmontaje, reparación y/o sustitución, **realizada sin la autorización previa por escrito de RPM**, provocará la anulación de cualquier obligación al respecto de RPM y el Vendedor.

VALORES SOCIALES Y AMBIENTALES

En la actividad productiva y en las relaciones con las partes interesadas (con este término se entienden todas las partes que giran en torno a la Empresa); RPM pretende asumir un papel justo y compatible con el mercado, y adoptando los principios de la responsabilidad social. La sensibilidad ética se manifiesta con una especie de autodisciplina, **voluntariamente adoptada**, para perseguir de manera estructurada el respeto de algunos principios, propios de la empresa, capaces de influir en los procesos decisorios.



Paseo Fluvial, nº 15, Planta 10º - Oficina Noroeste
06011 Badajoz
Tfno. 924 256868 - Fax 924 253060
Capital Suscrito y Desembolsado € 250.000
informacion@rpmgarantie.com - www.rpmgarantie.com

Son principios no cubiertos por normas jurídicas, contratos sociales o civiles, o pactos sindicales, sino fruto de **una libre elección**. La Responsabilidad Social comienza **con el respeto leal y transparente** de los derechos de los Clientes. Una Empresa conquista una plena legitimación social, una plena razón de ser, activando un recorrido de recalificación de su actividad, revisando los procesos que influyen en el desarrollo de la Sociedad misma. Un desarrollo que busca ser **justo, responsable, compatible, sostenible, solidario, participativo** y, sobre todo, a **escala humana**.

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

RPM se compromete a cumplir con las disposiciones legales vigentes con respecto al control de confidencialidad de los datos de sus Clientes, adoptando las medidas técnicas y organizativas adecuadas para salvaguardar la protección y el secreto de los datos. Los datos personales podrán ser objeto de tratamiento para el cumplimiento de obligaciones legales o contractuales, así como para finalidades: promocional, publicitaria y de marketing, previo consentimiento expreso del interesado.

Los datos personales se mantendrán en tanto se mantenga la relación comercial, así como los plazos legales. Se puede ejercitar los derechos de acceso, supresión y otros, ante RPM GARANTIE, S.A., PASEO FLUVIAL Nº 15, PLANTA 10, OFICINA NOROESTE, C.P.: 06011 BADAJOZ (BADAJOZ) o en la dirección de correo electrónico informacion@rpmgarantie.es. Para recibir Información Ampliada sobre la Política de Protección de datos, se puede visitar la página web, www.rpmgarantie.es.