

POLÍTICA DE GARANTÍA GENERAL EXPORT AMERICAS

1. Plazos de Garantía y Cobertura

1.1. Plazos de Garantía:

ROCA garantiza sus productos contra posibles defectos de fabricación, siguiendo las orientaciones que figuran en el manual del fabricante, siendo solidariamente responsable en razón de vicios de calidad del material que hagan el producto impropio o inadecuado para el consumo al que se destina. Esta garantía se aplica durante los siguientes plazos, a partir de la fecha de emisión de la factura, independientemente de la fecha de instalación del producto, y durante el uso residencial normal:

Producto	Plazo
Productos Electrónicos ¹	5 (cinco) años
Asientos Sanitarios: Con SoftClose® – caída amortiguada ¹	2 (dos) años
Asientos Sanitarios: Sin SoftClose® – caída libre	1 (un) año
Muebles	1 (un) año
Porcelana	10 (diez) años
Grifería	10 (diez) años
Columnas de Hidromasaje	5 (cinco) años
Bañeras	1 (un) año
Bañeras de Acero o Hierro	10 (diez) años
Plato de Ducha	10 (diez) años
Piezas de repuesto y complementos de instalación de plásticos	1 (un) año

1.1.2. Solamente durante los primeros 12 (doce) meses de la garantía, se incluirán los costos de mano de obra de los servicios realizados exclusivamente por la red de Puestos Técnicos Acreditados de Roca.

1.1.3 Para los productos instalados en locales públicos, de uso industrial o de uso colectivo, el período de garantía indicado en el apartado 1.1 de este documento se reducirá a la mitad. Esto significa que tanto el período de garantía como los costos de mano de obra estarán cubiertos por la mitad del tiempo estipulado.

¹ Excepto Asiento Electrónico = 1 (un) año

1.1.4 Los productos columnas de hidromasaje, bañeras, electrónicos y muebles, instalados en exteriores pierden su garantía;

1.1.5. La presente **Política de Garantía** no cubre gastos de transporte, flete y seguro, los cuales serán facturados por separado al consumidor;

1.1.6. Este Término de Garantía es válido en todas las Américas y se aplica a los productos de las marcas Roca, Incepa, Celite y Logasa comprados e instalados en las Américas (excepto Brasil, Argentina, México y Estados Unidos);

1.1.7. La garantía es accesoria y complementaria, de modo que los plazos contenidos en el **ítem 1.1** comprenden el plazo de garantía contractual voluntaria de **ROCA**.

2. Exclusión de la Cobertura de la Garantía

2.1. Quedan expresamente excluidos de la garantía:

- a) componentes del producto que se desgastan naturalmente con el uso regular, tales como, pero sin limitarse a: pilas, baterías, selladores, juntas, guarniciones, cajones, anillos de sellado, piezas plásticas móviles, diafragmas de goma, mecanismo de cierre automático y mecanismos de sellado de goma convencional (MVS); Las piezas de repuesto están garantizadas por 1 (un) año;
- b) productos que presenten señales de falta de limpieza y/o limpieza realizada de forma inadecuada como, por ejemplo, pero sin limitarse a: con uso de productos químicos, inflamables, solventes, abrasivos del tipo saponáceo, esponja/lana de acero, esponja de doble cara, lijas, ácidos, lejía y/o en desacuerdo con las recomendaciones contenidas en el **ítem 4** de esta Política;
- c) defectos o daños en el producto causados por un caso fortuito o de fuerza mayor;
- d) defectos o daños en el producto causados por terceros como resultado de una manipulación inadecuada con fines de mantenimiento, una instalación inadecuada, la prestación de servicios técnicos por terceros no autorizados por ROCA y/o en contra las recomendaciones del manual de instalaciones que acompaña al producto;
- e) defectos o daños en el producto resultantes de la utilización/instalación de piezas no originales y/o productos que contengan piezas inadecuadas, sin la autorización formal previa de Roca;
- f) defectos o daños en el producto resultantes de suciedad, incrustaciones y/o materiales extraños al producto;
- g) defectos o daños en el producto resultantes de instalaciones hidráulicas y eléctricas en desacuerdo con las normas vigentes. La red hidráulica no deberá presentar grandes variaciones de presión;
- h) defectos o daños en el producto resultantes de errores de especificación o de aplicación;

- i) defectos o daños en el producto resultantes del uso anormal y/o mal uso del producto por el consumidor, como por ejemplo (pero sin implicar limitación): producto rayado, agrietado, roto, amasado;
- j) defectos o daños en el producto resultantes de su utilización en lugares con agua no potable, con impurezas o sustancias extrañas a la misma;
- k) defectos o daños en el producto resultantes de su colocación en ambientes de alta temperatura y/o atmósfera agresiva;
- l) defectos o daños en el producto resultantes de su utilización sin cumplir las directrices establecidas en el manual de instalaciones que acompaña al producto;
- m) los daños resultantes del transporte inadecuado del producto.

3. Accionamiento de la Garantía

3.1 Para beneficiarse de la garantía, el consumidor deberá ponerse en contacto con Roca o, en su caso, con el importador, dentro del período de garantía, presentando el producto defectuoso junto con la respectiva factura de compra. Se realizará un análisis y, en caso de comprobarse la existencia de un defecto, se procederá a su sustitución.

3.2 Para esta finalidad, el consumidor puede utilizar los Puestos Técnicos Acreditados de las marcas Roca, Incepa y Celite, y también puede contactar a Roca a través del e-mail support.america@roca.com, o también por el sitio web correspondiente:

www.br.roca.com

www.roca.es

www.export.roca.com

www.banheirosincepa.com.br

www.celite.com.br

4. Recomendaciones Generales

4.1. Para la correcta conservación del producto adquirido, **ROCA BRASIL** recomienda que la limpieza de este se haga con paño limpio, suave y húmedo, con agua y jabón neutro, al menos 1 (una) vez por semana, no siendo recomendable el uso de productos abrasivos, además de observar las orientaciones que figuran en el manual del fabricante.

Hay que destacar que, para los muebles, la limpieza debe realizarse solo con un paño ligeramente húmedo, para evitar daños al material;

4.2. En caso de que la grifería esté instalada en un lugar donde sea poco utilizado, en áreas litorales y/o lugares donde la atmósfera sea considerada agresiva, **ROCA** recomienda la utilización de cera líquida a base de silicona para la protección de los productos;

4.3. En los muebles la oxidación de piezas metálicas o de espejos será considerada como desgaste natural y no estará cubierta por la garantía;

4.4. Las piezas de plástico o madera pueden experimentar cambios en su color original debido a la exposición directa a la luz solar.

5. Informaciones Importantes

5.1. Al recibir el producto, asegúrese de que cumple con las características declaradas. Los productos defectuosos serán reparados o sustituidos mediante verificación del departamento de postventa de **ROCA**. Cuando se trate de productos con defectos visuales visibles antes de la instalación, **ROCA** substituirá el producto, pero no se hará responsable de los gastos de mano de obra;

5.2. Cuando la sustitución sea requerida conforme a esta Política de Garantía, en caso de indisponibilidad de un determinado producto, **ROCA** ofrecerá otro similar, de valor igual o inmediatamente superior;

5.3. Los componentes y productos que puedan estar dañados deben presentarse físicamente a los Puestos Técnicos Acreditados o importador, según corresponda, para el análisis y validación de la garantía.

ROCA EXPORT AMERICAS BATHROOM PRODUCTS DIVISION