

# **POLÍTICA DE GARANTÍA DE PRODUCTOS**

## **LUXE PERFIL ARGENTINA**

*Apreciado cliente:*

Tenga en cuenta que la vida útil de una persiana dependerá de la adecuada instalación, manipulación y uso. Por eso le recomendamos leer atentamente las siguientes instrucciones para la optimización de nuestro producto y en su caso tener acceso a nuestra cobertura de garantía.

Los términos de esta POLÍTICA DE GARANTÍAS de nuestra parte como FABRICANTE y/o LUXE PERFIL, se considera aceptada por UD. al momento de recibir el producto y su correspondiente factura, ya que a partir de ello resulta UD. ADQUIRENTE a todos estos efectos.

Es importante que UD. como ADQUIRENTE, sino resulta ser el destinatario final, de a conocer de modo cabal y completo a su Cliente Final, las instrucciones para Mantenimiento y Uso del producto, como así también la presente POLÍTICA DE GARANTÍAS del FABRICANTE. Caso contrario, este servicio de GARANTÍA perderá vigencia y eficacia en relación a nuestra parte, bajo su entera responsabilidad.

## INSTRUCCIONES EN EL MOMENTO DE RECIBIR NUESTRO PRODUCTO

*Para tener un adecuado manejo de nuestro producto en el momento de la instalación, le solicitamos tener en cuenta lo siguiente:*

1. Realice el desembalaje con un elemento corto punzante cortando la cinta, saque el producto que viene protegido por cartón y telgopor, ábralo y revise que sea su producto en sistema, medida y color. Valide que todo esté en perfecto estado.
2. Antes de la instalación, revise el producto y si encuentra algún detalle, imperfección o faltante, por favor NO instale la persiana y NO intente repararlo ya que perderá la garantía. Por favor póngase inmediatamente en contacto fehaciente con su asesor comercial de **LUXE PERFIL** que atiende su cuenta, para iniciar el proceso de la garantía, según corresponda.
3. Realice evidencia del embalaje a través de fotografías, el embalaje es evidencia fundamental para registrar la garantía.
4. En caso de encontrar una anomalía una vez instalado el producto, debe informar con previo diagnóstico soportándolo a través de videos y/o fotografías y según el caso se definirá remitir la persiana a la fábrica con base a la determinación del jefe Técnico de **LUXE PERFIL**.
5. Los videos y/o fotografías deben ser evidencias claras que demuestren realmente la no conformidad del producto. Recuerde que debe ser video y/o fotografía por persiana.

### Acerca de nuestro producto:

Nuestros productos funcionan mediante una cinta, cordón, control inalámbrico o tecla. Es importante informar de forma clara y precisa el mecanismo de uso, para no accionarlo de un modo equivocado y tener la durabilidad idónea de su persiana. El no correcto uso dañará la persiana y perderá su garantía.

### Motores:

- a. Nuestros motores tienen 1 año de garantía por defecto de fábrica, a partir



de su entrega al ADQUIRENTE. La garantía no cubre la instalación o el uso inapropiado del producto.

- b. Es responsabilidad del adquiriente realizar la regulación final de carrera, ya que la regulación de fábrica se hace de manera aproximada.
- c. Es muy importante verificar el voltaje (220v) y el balanceo de cargas en la instalación, a través de un multímetro para poder constatar que al motor le esté llegando la energía requerida para su óptimo desempeño.
- d. Es fundamental constatar que el cable a tierra siempre esté conectado y funcionando, para asegurar el buen funcionamiento y durabilidad del motor. El no hacerlo inhabilita la garantía.
- e. Pruebe el motor y verifique que funcione correctamente antes de cortar algún cable de fábrica, se por cuestiones estéticas u otras.
- f. Nuestros motores permiten una manipulación continua de 4 minutos, tiempo en el cual se accionará un circuito de protección térmica para proteger al motor del recalentamiento. Si este se activa, el motor quedará inactivo hasta que vuelva a enfriar.
- g. Al manipular dos o más persianas motorizadas con diferente motor, es normal que no suban exactamente al mismo tiempo. Al manejar dos o más persianas con el mismo Motor la diferencia al subir y bajar es leve.
- h. El sonido de todos los motores se puede incrementar por el efecto amplificador, producido por las condiciones y características del lugar en donde se instale. Ej.: Techo, pared en madera o drywall, concreto etc.
- a. Toda persiana motorizada, debe ser instalada en espacios donde un electricista matriculado y habilitado por la autoridad competente, certifique las instalaciones eléctricas.
- b. Ubique el motor lo más cerca a la toma de corriente, para no extender los cables más de lo necesario, evitando riesgos y contaminación visual.

## USO Y MANTENIMIENTO CORRECTO DEL PRODUCTO



### Manejo de la persiana en caso de tormentas:

En caso de fuertes vientos cierre la ventana. En caso de viento la persiana debe estar completamente abierta o completamente cerrada. Asegúrese que en la ausencia de personas en el hogar no se generen corrientes de aire.

Nota: la persiana cerrada no puede contener todos los efectos del viento con la ventana abierta.





#### **Manejo de la persiana en caso de calor:**

En caso de utilizar las persianas como protección de los rayos solares, recomendamos no cerrarlas por completo de modo que se garantice una ventilación posterior.

En persianas de PVC, así se reduce además el peligro de deformaciones.



#### **Limitar la accesibilidad de los elementos de mando:**

No permita que los niños manipulen los elementos de mando, por ejemplo el control remoto o la tecla. Los mandos a distancia deben permanecer fuera del alcance de los niños.



#### **Margen de desplazamiento de la persiana:**

No debe impedirse el descenso de la persiana.

Nota: asegúrese de que no haya obstáculos que bloqueen la zona de desplazamiento de la persiana.



#### **Manejo incorrecto:**

Nunca empuje la persiana hacia arriba. Esto podría causar fallas de Funcionamiento

Si el producto es una persiana con motor, este último se acciona mediante el uso de un CONTROL REMOTO o TECLA, por lo que deberá tener en cuenta lo siguiente:

- a. Es fundamental instalar un cable a tierra y constatar que siempre esté conectado, para evitar quemar o deteriorar el motor.
- b. Asegúrese que haya corriente eléctrica antes de utilizar el producto y que los controles tengan sus respectivas baterías aptas y con carga suficiente.
- c. Verifique que el control o tecla se encuentren en el canal adecuado a la persiana que usted requiere accionar.
- d. Tenga en cuenta que si usted especifica una persiana con control multi canal, le llegarán por defecto los controles mono canales programados y el multicanal debe ser programado por el distribuidor.
- e. Utilice adecuadamente los botones según la acción que requiera realizar:
  - Presione el botón de arriba para subir la persiana
  - Presione el botón del medio para frenar el movimiento
  - Presione el botón inferior para bajar la persiana.

No retire nunca ningún componente del producto ni siquiera para su instalación. Al retirar cualquier componente de la persiana, el producto perderá la garantía.

Procure cuidar sus persianas de actividades en presencia de polvo o agua. (Obras, mantenimiento, o limpieza en el hogar o en el lugar de instalación). Para eso es recomendable mantenerlas recogidas cuando se efectúe alguna de estas actividades.

### **GARANTÍA: EN TIEMPOS DE CUBRIMIENTO**

Es importante diferenciar que el tiempo de reportar la garantía, depende de 3 situaciones:

- a. **48 horas para reportar:** Cualquier anomalía en faltantes, golpes en el producto y/o en sus elementos. Si ve que el embalaje está averiado, dejar la nota en el remito, en el momento de firmar su recepción y tomar una fotografía al embalaje para poder utilizarla como evidencia de su reclamo.
- b. **30 días para reportar:** Cualquier error en la especificación solicitada (modelo, color, medida) que hayan salido de fábrica, las cuales son evidentes en el momento de la instalación. Debe hacerse máximo en este tiempo, debido a que factores externos como el almacenamiento afectan el producto por permanecer dentro del empaque. **Recuerde que las persianas son consideradas dentro de la industria como un producto frágil.**
- c. **1 Año de Garantía por producto,** Este segmento de la garantía de fábrica, cubre defectos inherentes a los elementos que componen nuestro producto, siempre y cuando se hubiere constatado una correcta instalación, mantenimiento y uso.

### **GARANTÍA: EN COBERTURA GEOGRÁFICA**

Para analizar los supuestos de cobertura en el marco de la garantía de fábrica, en todos los casos se requiere que el producto sea enviado a la fábrica para su revisión, dictamen y resolución, en la ciudad de Córdoba se cuenta con disponibilidad de técnicos para aquellos casos que la solución se pueda hacer en el sitio. Para el resto de la provincia y de la República Argentina, es indispensable enviar el producto directamente a su sucursal respectiva para que ésta última lo remita a Fábrica, previa comunicación con el auxiliar de postventa, perfectamente empacado, marcado y sin alteraciones de su producción, para poder

acceder al proceso de esta garantía, ya que no se cuenta con técnicos disponibles en esos ámbitos territoriales

## **GARANTÍA: POR TRANSPORTE**

1. En zonas de re despacho, los fletes por despachos de pedidos o devoluciones por garantía, es responsabilidad del carpintero asumir inicialmente estos costos. Y esos costos de transporte serán finalmente a cargo de este FABRICANTE, solo para los supuestos en que efectivamente exista resolución acerca de algún defecto del producto y que resulte procedente y vigente la presente garantía de fábrica.
2. En LUXE PERFIL estamos comprometidos para entregarle su producto en el tiempo pactado, sin embargo, se debe tener en cuenta que la fecha de despacho de un pedido, corresponde al día en que estos productos saldrán de nuestra fábrica de producción. La fecha de entrega está sujeta a los tiempos dispuestos por la empresa transportadora hacia las diferentes ciudades del país.
3. Adicionalmente, no nos hacemos responsables de posibles demoras en el transporte ocasionadas por causas ajenas o no imputables a este FABRICANTE, como por ejemplo: paros, accidentes, cierres y bloqueos de arterias, entre otros.
4. Golpes sobre el empaque y/o producto que hayan ocurrido durante el trayecto, deben ser inexorablemente reportados en el remito de la transportadora, al momento de firmar la recepción y dejar las observaciones para que en su caso aplique la garantía, la cual será reportada a la transportadora.

## **EXCLUSIONES DE LA GARANTIA:**

1. Faltantes de productos, soportes o accesorios que no sean reportados en un plazo máximo de 48 horas, posteriores a la entrega. (Es importante realizar una minuciosa revisión de todos los componentes en el empaque). Si los faltantes no son reportados durante este período de tiempo, serán responsabilidad del ADQUIRENTE.
2. Golpes o maltrato presentados en el producto que no se envíe evidencia Fotográfica y/o video, tanto del producto y el embalaje, y que no estén reportados en el remito, dentro de las 48 horas, serán responsabilidad del ADQUIRENTE.

El remito completo y su puesta a disposición del FABRICANTE, será prueba cabal en estos supuestos.

3. Productos que sean enviados a **LUXE PERFIL** mal empacados e incompletos.
4. Perforaciones o cortes en las telas (en caso de ser mosquiteros), rayones (en caso de ser persianas) en alguno de sus componentes, sea por el maltrato o mal uso de elementos corto punzantes.
5. Manchas, rayones, perforaciones, rasgamientos que no se generaron en fábrica o que no fueron advertidos y consignados en el Remito de entrega del producto.
6. Cualquier tipo de errores en la especificación y que no se reporten antes de los 30 días de recibido.
7. Daños ocasionados por golpes, vandalismo o influencias exteriores.
8. Modificaciones y/o reparaciones realizadas a la persiana en cualquiera de sus partes, sin previa autorización por escrito del FABRICANTE.
9. Combinaciones con piezas o productos de otros fabricantes.
10. Daños sobre el producto, generados por el uso de líquidos, limpia vidrios, detergentes, químicos, pinturas o productos no aptos para la limpieza de cualquiera de los componentes de la persiana.
11. Desgaste de la persiana o de los componentes de la misma, por la mala manipulación o el incorrecto uso del producto.
12. Productos mal almacenados o ubicados contra objetos que puedan maltratar la persiana.
13. Mal funcionamiento del producto o daños por toma de medidas mal realizada, donde el producto quede muy justo o roce con pared, perfil, con otra persiana o cualquier otro obstáculo que imposibilite el movimiento natural de este. Si el producto está mal instalado, no tendrá cobertura de garantía del FABRICANTE.
14. Ningún pedido reparado o manipulado sin autorización previa y por escrito de **LUXE PERFIL**, tendrá cobertura de garantía.
15. Fallas en productos que se fabriquen por fuera de las especificaciones técnicas de **LUXE PERFIL**, por solicitud del distribuidor enviando autorización de exoneración de Política de garantía.
16. Incumplimiento de las instrucciones de mantenimiento y uso del producto. Comprende procesos inadecuados de limpieza, desensamble, entre otros.



17. Instalación incorrecta del producto.
18. Supuestos de caso fortuito o fuerza mayor, conforme previsiones del Código Civil y Comercial de la Nación, como por ejemplo: como incendios, relámpagos, inundaciones, entre otras.
19. Oxidación o corrosión del producto debido a la presencia de humedad en ambientes en donde se encuentre expuesto (cocinas, baños, saunas, turcos, lluvia, vapor, entre otros).
20. Aparición de moho o manchas a causa de ambientes o zonas húmedas.
21. Los productos fabricados por **LUXE PERFIL**, están elaborados bajo ciertas tolerancias admisibles o comúnmente aceptadas en la industria. Se pueden presentar ciertas variaciones entre el color del muestrario físico, digital y publicaciones presentes en la web con respecto al material utilizado para la fabricación de su producto
22. ciertas tolerancias admisibles o comúnmente aceptadas en la industria. Se pueden presentar ciertas variaciones entre el color del muestrario físico, digital y publicaciones presentes en la web con respecto al material utilizado para la fabricación de su producto.
23. Cuando se realiza un pedido complementario a otro que ha sido instalado con anterioridad, puede presentarse alguna variación tonal, de textura, entre otros por el cambio de lote. Esto no será considerado como defecto o incumplimiento que haga viable la presente garantía del FABRICANTE.
24. Desgaste natural de ciertos componentes debido al paso del tiempo, al uso al que ha estado expuesto el producto y a no haber realizado un mantenimiento preventivo en el periodo adecuado (1 año después de la compra del producto).
25. La garantía no cubre problemas ni daños originados por accidentes en su instalación (daños en muros, techos, pisos, muebles entre otros).
26. Desprogramación de final de carrera de los motores.
27. Daños en los motores por errores en la conexión de los cables de energía.
28. No conectar el Polo a Tierra o conectarlo de manera incorrecta.
29. Cambios de voltaje que afecten los motores.



30. Incorrecta instalación del módulo de automatización.

31. Se debe tener en cuenta que, debido a la innovación en nuestros productos, en ocasiones se presenta cambio en el tipo de accesorios, con el fin de ir evolucionando. Por este motivo o causal, no se considerará como entrada en vigencia de la presente cobertura de garantía, el cambio de dichos productos o elementos accesorios pedidos o adquiridos con posterioridad al producto principal. Un pedido posterior complementario a otro, podría presentar variaciones.

32. No cubre desgaste natural de las pilas o baterías en los controles remotos de los motores.

### **GARANTÍA: PROCESO PARA REALIZAR LA SOLICITUD EN CASOS DE ADQUIRENTE NO CLIENTE FINAL (a estos efectos se denominará Distribuidor)**

1. El Distribuidor debe realizar visita previa al cliente final, para hacer una revisión de la solicitud de este y determinar si a priori procede o no al reporte de garantía (tener en cuenta Exclusiones de la Garantía de este documento). En dicha visita es muy importante tomar fotos y/o videos, para respaldar el proceso, y toda esa evidencia por cada persiana deberá ser remitida al FABRICANTE. Al no enviar evidencia apropiada o suficiente, desde el FABRICANTE no podremos realizar el dictamen técnico para resolver si la situación queda o no comprendida en esta garantía.

2. Posteriormente a la visita, el Distribuidor deberá reportar a su asesor comercial el pedido de cobertura de garantía, diligenciando todos los campos de la solicitud. No se dará inicio a ningún proceso de garantía si no es realizado por este medio y forma.

3. El material enviado a **LUXE PERFIL**, debe estar debidamente marcado con nombre del remitente, el número del pedido y empacada preferiblemente en su embalaje original o en uno que garantice el buen estado del producto. Todos los componentes del producto deben enviarse, ya que no se dará inicio al proceso de garantía si el producto se encuentra incompleto, deteriorado o en mal estado.

4. El producto bajo examen de garantía, siempre debe ser entregado o enviada a **LUXE PERFIL** con una lista de empaque que especifique detalladamente el contenido (descripción y cantidad). Si la lista no coincide con el material enviado, no se procede a la evaluación de la garantía y se devolverá el producto.

5. Toda solicitud de garantía para cambio o devolución, requiere de una estricta revisión de los técnicos del FABRICANTE, que nos permite confirmar el estado del producto y las causas de su supuesto desperfecto o anomalía. La respuesta ante esta solicitud será enviada al remitente. En caso de no ser aprobada la solicitud, se devolverá el producto al remitente, asumiendo este el costo definitivo y completo del flete.
6. **LUXE PERFIL** cuenta con un técnico en la ciudad de Córdoba. En sitios donde no tenemos personal disponible, el Distribuidor será el encargado de reemplazar las piezas, reparar el producto (con previa autorización por escrito de LUXE PERFIL), o de no ser posible, embalarlo debidamente y enviarlo a la fábrica. Tan pronto el producto haya sido devuelto al Distribuidor, este deberá reinstalarlo lo antes posible.
7. Es importante tener en cuenta que si se realiza una visita técnica y se comprueba que no es garantía de responsabilidad de **LUXE PERFIL**, dicha visita será cobrada o soportada por el Distribuidor.
8. En todos los casos y supuestos en que el FABRICANTE incurra en gastos, reclamos, coberturas de garantía, denuncias o demandas por causa de incumplimiento o de responsabilidad del Distribuidor, éste último deberá mantener integralmente indemne a el FABRICANTE frente a todas estas contingencias, de modo tal que en ningún caso el FABRICANTE resulte perjudicado por conductas y responsabilidades del Distribuidor, en los términos de la presente Garantía; aún en casos que por disposiciones legales y por hechos que no le son imputables (es decir sin existir defectos o anomalías de fábrica), el FABRICANTE tuviere que responder frente al cliente final.

Se agradece el tiempo empleado. Los saludo cordialmente

ÁREA DE POSTVENTA | LUXE PERFIL ARGENTINA.

