



GARANTÍA DE PRODUCTO

Muchas gracias por adquirir un producto VELUX. Estamos sumamente orgullosos de todos los productos que distribuimos, así como de que una inmensa mayoría de quienes han adquirido productos VELUX no debieron jamás recurrir a una garantía. En caso de que, en algún momento, los consumidores finales ⁽¹⁾ tengan una inquietud con respecto a un producto VELUX, la presente Garantía los ayudará a conocer el modo en el que el vendedor de dichos productos como distribuidor autorizado, Metales Rio Seco SA, CUIT 30-71453052-2, con domicilio en Av. Vicente López 1272, Quilmes, Provincia de Buenos Aires, Argentina (en adelante, aquí referida como “TESATECH”) atenderá sus reclamos.

Debemos además señalar que, adicionalmente a la presente Garantía, a partir de la venta de un producto VELUX un consumidor final ⁽¹⁾ tendrá otros derechos legales. Tales derechos no se ven afectados de ninguna manera por la presente Garantía.

1. Aplicación de la presente Garantía de Producto

TESATECH brinda a los consumidores finales¹⁾ una Garantía respecto de los productos VELUX en los siguientes términos:

La garantía de los productos VELUX se define a continuación:	Período de Garantía
Skylights VELUX y ventanas para techos VELUX	
Skylights y ventanas para techos VELUX. Con respecto a los paneles sólo se garantiza que el espaciado entre las unidades de aislamiento no presente condensación. Cercos tapajuntas VELUX. Productos de instalación VELUX, collares de instalación y soportes.	10 años
Ventanas VELUX para techos planos.	10 años
Túneles solares VELUX	
Túneles solares VELUX incluyendo la unidad de vidriado	10 años
Productos de decoración y protección solar VELUX	
Interior	
Cortinas VELUX, mosquiteros VELUX	3 años
Exterior	
Persianas eléctricas VELUX	5 años
Toldos manuales VELUX	3 años
Productos para operación manual VELUX para los productos de decoración y protección solar VELUX	
Productos para operación manual VELUX (ej. Vara)	3 años
Motores y otros productos VELUX para uso y operación eléctrica o solar	

Motores VELUX (eléctricos o solares) para operación de ventanas fuera de alcance y ventanas para techos (incluyendo los motores pre-instalados por VELUX en las Skylights VELUX y ventanas para techos VELUX y para persianas enrollables VELUX y persianas eléctricas VELUX) Otros productos VELUX utilizados para operación eléctrica o solar (paneles de control, unidades de control, sensores, etc.) incluyendo componentes pre- instalados por VELUX en Skylights VELUX y ventanas para techos VELUX	3 años
Motores VELUX para persianas exteriores eléctricas VELUX	5 años
Repuestos entregados por VELUX	
Si un defecto en un repuesto es considerado durante el Periodo(2) de Garantía), la cual comenzará a partir de la fecha en que se vende o suministra al usuario final (3) VELUX considerará: 1) reparar el producto VELUX sin cargo por el material o mano de obra o 2) proporcionar un producto de reemplazo VELUX entregado de forma gratuita hasta el punto de compra original o al usuario final (1)	2 años
Reemplazos de termopaneles	5 años
Otros productos VELUX	
Otros productos VELUX	2 años

Esta edición de la Garantía de Producto VELUX se encuentra en vigencia a partir del 1 de Enero de 2024.

En caso de reunir las condiciones para solicitar la presente Garantía y sin que se vean afectados los demás derechos legales a los que usted puede tener derecho, TESATECH, a su elección, se compromete a: 1) reparar el producto VELUX defectuoso en un establecimiento de TESATECH o en un sitio del consumidor final⁽¹⁾ conforme lo determine TESATECH, o 2) entregar un reemplazo del producto VELUX sin cargo en un establecimiento de TESATECH o en un sitio del consumidor final⁽¹⁾ conforme lo determine TESATECH, 3) reembolsar al consumidor final⁽¹⁾ el precio de compra original del producto VELUX, o 4) realizar cualquier otra gestión o tomar cualquier otra medida que corresponda al producto VELUX en cuestión.

La presente Garantía sólo cubrirá los productos VELUX antes indicados con sujeción a las condiciones establecidas más adelante, incluyendo (sin carácter taxativo) las condiciones de la Cláusula 4. Asimismo, la presente Garantía sólo cubre un defecto que no se encuentra exento según lo indicado en la Cláusula 3.

2. Período de garantía

Cualquier reclamo bajo la presente Garantía deberá ser notificado de conformidad con la Cláusula 5 dentro del plazo que comenzará a regir a partir de la fecha de venta del producto VELUX al primer consumidor final⁽³⁾ y que vencerá al finalizar el Período de Garantía⁽²⁾ correspondiente para el producto VELUX respecto del cual se presenta el reclamo, a menos que se hubiera indicado de otro modo precedentemente.

3. Defectos contemplados en la presente Garantía

Sujeto a las condiciones, la presente Garantía cubrirá los defectos que se originen a partir de la fabricación del producto, incluso en cualquier material utilizado para su fabricación. Otros tipos de defectos relacionados con productos VELUX no están cubiertos por la presente Garantía y quedan exentos de la presente Garantía.

4. Condiciones

Cualquier reclamo bajo la presente Garantía no será aceptado cuando el defecto sea consecuencia directa o indirecta de a) la instalación del producto, (incluyendo (pero sin carácter taxativo) la instalación realizada en forma deficiente, o contraria a las instrucciones de instalación provistas con el producto o contraria a las buenas prácticas de construcción), b) la instalación del producto en áreas que no sean las áreas de instalación recomendadas, c) el funcionamiento contrario al funcionamiento estándar o uso indebido, d) el deterioro normal, e) la utilización de repuestos, piezas de desgaste o accesorios incompatibles (por ej., el

suministro eléctrico), f) el transporte, g) cualquier forma de manipulación inadecuada, h) modificaciones al producto o i) otros factores diferentes a aquellos relacionados con la fabricación del producto o con los materiales utilizados en su fabricación.

Asimismo, la presente Garantía no cubrirá los defectos que resulten directa o indirectamente de la negligencia, incluyendo (pero sin carácter taxativo) cuando se hubiera producido una falta de mantenimiento, la realización de pruebas y/o mantenimiento periódico, o debido a la negligencia en el mantenimiento del producto, según se describe en las instrucciones de uso/mantenimiento, o cuando se podría haber evitado el defecto a través del mantenimiento, según se describe en las instrucciones de uso/ mantenimiento. Todas las instrucciones de uso podrán ser consultadas a TESATECH o podrán ser descargadas desde la página web www.tesatech.com.ar/.

La presente Garantía no cubre reclamos relacionados con:

- Decoloración de piezas que no son visibles como consecuencia del uso general;
- Cualquier cambio de color y decoloración independientemente de que sean producidos por el efecto del sol/condensación/lluvia ácida/rocío salino o cualquier otra condición corrosiva o que produzca efectos de cambio al material;
- Cualquier otra condición estética, como por ejemplo colgar géneros o persianas venecianas, o cambios en el sellador del panel;
- Nudos en la madera;
- Reducción inevitable y/o esperada en el rendimiento del producto, incluyendo valores/especificaciones técnicas, así como tolerancias de rendimiento en general;
- Variaciones que se producen en forma natural en los materiales utilizados;
- Mal funcionamiento, funcionamiento reducido o restringido o pérdidas de agua como resultado del bloqueo o situación similar por hielo, nieve, ramas, etc.;
- Imperfecciones, incluyendo variaciones de color, sombra o marcas, etc. en el vidrio, presentes en el momento de la entrega o que hayan surgido dentro del Periodo de Garantía²⁾, y que no perjudican notablemente la vista;
- Corrosión (en los equipos);
- Degradación de las células solares;
- Daños como resultado de accidentes, incluyendo pero no limitándose a la rotura accidental del vidrio, la rotura o agrietamiento de la cúpula;
- Problemas debido a la penetración de agua, tales como la acumulación de hielo que no sea originada por un defecto en un producto VELUX;
- Diseño defectuoso del edificio o de la construcción;
- Movimiento en construcciones colindantes o situaciones similares;
- Alteraciones de los productos VELUX cubiertos;
- Inclusión de componentes no aprobados;
- Condiciones climáticas extremas, rayos y relámpagos o granizo severo;
- Aplicaciones en zonas de alta humedad, áreas sin ventilación adecuada o apropiada, o control de la humedad;
- Productos sometidos a condiciones no contempladas por el diseño;
- Exposición a procedimientos con posterioridad a la entrega, por ejemplo, enarenado, lijado, chorro de arena, grabado, pegado u otro tratamiento de la superficie;
- Variaciones en la coloración de vidrio o plástico o daños causados por condiciones adversas tales como factores ambientales corrosivos, incluyendo lluvia ácida;
- Corrosión de vidrio como consecuencia de agua estancada y residuos en vidrio;
- Condensación en las ventanas para techos y tragaluces modulares y daños relacionados con el agua, que pueden ocurrir como consecuencia de la existencia normal de humedad en el interior o en el exterior de una construcción o una variación entre la temperatura interior/exterior;
- Reclamos relacionados con unidades de vidrio aislante, en las que se ha aplicado cualquier película a la superficie del vidrio, y
- Cualquier otra condición similar a las anteriores, independientemente de que se caractericen como defectos.

Asimismo, TESATECH no garantiza que el funcionamiento del software del producto se encuentre libre de errores o no sea interrumpido, que los defectos en el software sean corregidos o que el software sea compatible con futuros productos VELUX o software VELUX.

La presente Garantía no pretende limitar ni excluir la responsabilidad de TESATECH, cuyo intento podría ser objetado en virtud de los demás derechos legales del consumidor final⁽¹⁾; en el entendido que TESATECH no asume ninguna responsabilidad bajo la presente Garantía o de otro modo por ningún lucro cesante, o cualquier pérdida indirecta o emergente

como consecuencia o relacionada con cualquier reclamo realizado bajo la presente Garantía. Lo anterior no incluirá ninguna responsabilidad de producto, y TESATECH no será responsable por pérdidas ocasionadas directa o indirectamente por incidentes que excedan el control de TESATECH, incluyendo pero no limitándose a conflictos laborales, incendio, guerra, terrorismo, restricciones a las importaciones, disturbios políticos, acontecimientos naturales inusuales, vandalismo u otros hechos de fuerza mayor.

Si bien TESATECH no excluye ni limita el intento de evitar la responsabilidad, la cual sería objetada en virtud de los derechos legales del consumidor final⁽¹⁾, en el entendido que TESATECH no será responsable por ningún daño que se ocasione a personas o a bienes, incluido el mismo producto VELUX cubierto, como consecuencia de cualquier intento no autorizado de reparar o reemplazar el producto VELUX.

TESATECH podrá, a su discreción, negarse a proporcionar cualquiera o todos los recursos bajo la presente Garantía en caso de que cualquier intento no autorizado de reparar o reemplazar un producto VELUX cubierto provocara otro daño. Recomendamos no intentar reparar o reemplazar el producto VELUX sin autorización de TESATECH, sin cuya autorización cualquier reclamo en relación con un defecto como consecuencia de dicha reparación o reemplazo será rechazado.

Es responsabilidad del consumidor final⁽¹⁾ mitigar y minimizar los daños ocasionados por el agua o cualquier otro daño que un producto VELUX cubierto pueda provocar.

5. Reclamo por escrito

A fin de presentar un reclamo bajo la presente Garantía, el consumidor final⁽¹⁾ deberá notificar por escrito el reclamo dentro del Período de Garantía⁽²⁾ correspondiente, y en todo caso dentro del plazo de dos meses a partir de la fecha en la que el consumidor final⁽¹⁾ tomara conocimiento o debiera razonablemente haber tomado conocimiento del defecto reclamado. La notificación por escrito deberá ser enviada a TESATECH al domicilio indicado más adelante.

6. Condiciones adicionales

Si al momento de reparación o reemplazo, el producto VELUX hubiera dejado de fabricarse o hubiera dejado de fabricarse en su misma versión (forma, color, revestimiento, acabado, etc.), TESATECH tendrá derecho a repararlo o reemplazarlo por un producto VELUX similar.

Asimismo, como condición de la presente Garantía, TESATECH tendrá derecho a solicitar que el producto defectuoso se devuelva (a cargo de TESATECH) en un establecimiento de TESATECH o en el sitio del consumidor final⁽¹⁾, conforme lo determine TESATECH.

7. Garantía de productos VELUX reemplazados o reparados

En caso de que, en virtud de la presente Garantía, TESATECH se hubiera comprometido a realizar una reparación o reemplazo de un producto VELUX, el Período de Garantía⁽²⁾ original correspondiente a dicho producto VELUX continuará siendo aplicable y no será extendida. En caso que la reparación del producto no hubiere sido satisfactoria debido a que el producto reparado no reúne las condiciones para cumplir con el uso para el cual ha sido fabricado, y el consumidor final⁽¹⁾ solicite el reemplazo del producto por uno nuevo, el Período de Garantía⁽²⁾ respecto de este nuevo producto será el período que restare del Período de Garantía⁽²⁾ original o el periodo de 6 meses contados a partir de la fecha de entrega del producto nuevo, el que fuere mayor.

8. Desinstalación y reinstalación

En la medida de lo posible, las reparaciones se realizarán en el lugar donde se haya instalado el producto. Sin embargo, la presente Garantía no contempla los costos y gastos resultantes de la desinstalación y reinstalación de un producto VELUX, así como ninguna colocación de coberturas u otras medidas que se realicen durante los trabajos de reparación o reemplazo.

9. Visitas por servicio técnico en caso de que el producto VELUX no esté cubierto por la presente garantía

TESATECH tendrá derecho a reclamar el pago por los costos incurridos en las visitas por servicio técnico en caso de que el reclamo del consumidor final⁽¹⁾ no estuviese cubierto por la presente garantía. Asimismo, el consumidor final⁽¹⁾ deberá pagar cualquier costo, incluyendo los costos de mano de obra en los que se incurra por la revisión del producto VELUX, así como los gastos de desinstalación y reinstalación del producto VELUX y la protección del producto VELUX y la colocación de coberturas, etc.

10. Procedimiento en relación con la presente Garantía

Independientemente de si usted debiera efectuar o no un reclamo bajo la presente Garantía, si tuviera alguna inquietud con respecto al producto VELUX o su instalación, le sugerimos ponerse en contacto con el departamento de atención al cliente de TESATECH directamente al domicilio indicado más adelante. TESATECH procurará ofrecerle la mejor respuesta y el mejor servicio posible.

El equipo capacitado de atención al cliente se encuentra disponible para asesorarlo telefónicamente en relación con cualquier inquietud que usted pueda tener y podrá resolver cuestiones sin necesidad de requerir acceder a su hogar o a otro sitio.

Notas – Aclaraciones complementarias a las disposiciones anteriores Nota 1:

“consumidor final” significa la persona física o jurídica que tiene un producto VELUX y que lo ha adquirido sin intención de revenderlo o instalarlo durante el desarrollo de su actividad comercial.

Nota 2:

El Período de Garantía comenzará a regir a partir de la fecha en la que el producto VELUX es adquirido por el primer consumidor final, cuya compra, a solicitud de TESATECH, deberá estar acreditada mediante la factura o recibo de compra original. En caso de que la fecha de compra no pueda ser acreditada, el plazo de garantía comenzará a regir en la fecha de fabricación, según se indica en cada producto VELUX.

Nota 3:

“primer consumidor final” significa el consumidor final, de conformidad con la nota 1, que primero adquiere el producto VELUX a una compañía de ventas TESATECH, a un distribuidor o a cualquier otra persona física o jurídica que revende o instala el producto VELUX durante el desarrollo de los negocios.

TESATECH

Av. Vicente López 1272, Quilmes,

Provincia de Buenos Aires

Argentina

Tel.: 11 2759-1757