

GARANTÍA DE PRODUCTO Y SERVICIO

COBERTURA DE LA GARANTÍA

Perfilería PVC	10 AÑOS de garantía en perfilería de PVC Blanca	Se garantiza una configuración de dimensiones de la perfilería y una calidad permanente de los materiales según UNE EN 12608 e indicaciones del Manual de uso y mantenimiento de la ventana
Foliados	10 AÑOS de garantía en la estabilidad de los foliados	Se garantiza una estabilidad de foliado, según RAL-GZ 716/1, Sección 1, Parte 7
Motores y productos de accionamiento eléctrico	3 AÑOS de garantía en el correcto funcionamiento de los motores y productos de accionamiento eléctrico	Se garantiza el correcto funcionamiento de los componentes eléctricos siempre y cuando se sigan las indicaciones del Manual de uso y mantenimiento de la ventana Ampuero Grupo Industrial 10
Accionamientos y aperturas	3 AÑOS de garantía en el correcto funcionamiento de los accionamientos y aperturas (no eléctricas)	Se garantiza el correcto funcionamiento de los accionamientos y aperturas de los componentes y mecanismos de la ventana siempre y cuando se sigan las indicaciones del Manual de uso y mantenimiento de la ventana Ampuero Grupo Industrial 10
Cajones de persiana, accionamientos de cajón y lamas	3 AÑOS de garantía en el correcto funcionamiento de los accionamientos y aperturas de los cajones de persiana	Se garantiza el correcto funcionamiento de los accionamientos y aperturas de los componentes y mecanismos de cajón de persiana siempre y cuando se sigan las indicaciones del Manual de uso y mantenimiento de la ventana Ampuero Grupo Industrial 10
Vidrios	3 AÑOS de garantía en el vidrio	Se garantiza el correcto funcionamiento de vidrios siempre y cuando se sigan las indicaciones del Manual de uso y mantenimiento de la ventana Ampuero Grupo Industrial 10
Instalación de ventanas	3 AÑOS de garantía en el correcto funcionamiento	Se garantiza la correcta instalación de las ventanas, garantizando la sujeción y acabados, y evitando por la carpintería la filtración de agua del exterior hacia el interior de la vivienda.

La garantía está dirigida a todos los clientes, que instalan y usan los productos y/o servicios comercializados por Ampuero Grupo Industrial, S.A.

PLIEGO DE CONDICIONES DE LA GARANTÍA

1. Comienzo de la garantía

El plazo de garantía comenzará a computarse una vez se haya producido la recepción provisional y sin reservas de los trabajos objeto; teniendo un periodo de duración de dos años excepto para los perfiles de PVC.

2. Extensión de la garantía

La garantía cubre los defectos¹ producidos por fallos materiales, estructurales o de fabricación². La presente garantía se otorga siempre que el consumidor final pruebe que cualesquiera de los defectos, fallos o daños **no son el resultado directo o indirecto** de:

- a) instalación defectuosa, realizada de manera contraria a la expresada en las instrucciones de instalación o, en ausencia de tales instrucciones, realizada de manera imprudente;
- b) instalación realizada fuera de las áreas de instalación recomendadas;
- c) uso inadecuado o desuso;
- d) falta de los mantenimientos mínimos recomendados por AMPUERO GRUPO INDUSTRIAL, S.A. en el **“Manual de Mantenimiento de la ventana de Ampuero Grupo Industrial 10”**.
- e) uso de piezas de recambio o de accesorios incompatibles;
- f) transporte, instalación o cualquier otra forma de manipulación no realizada directamente por personal de AMPUERO GRUPO INDUSTRIAL, S.A. o por empresas contratadas directamente;
- g) alteraciones en el producto, u otros defectos, fallos o daños, que no sean producidos como consecuencia de fallos materiales, estructurales o de fabricación. La anterior relación de causas es meramente enunciativa y no limitativa.

3. Procedimiento de reclamación

El cliente, cuando se ve afectada por alguno de los defectos expuestos en el punto anterior, deberá presentar una reclamación dentro del período de garantía³ a AMPUERO GRUPO INDUSTRIAL, S.A., en el plazo de dos meses desde la fecha en que tuvo o debería haber tenido conocimiento del defecto, dentro de los tres primeros años de garantía.

El cliente deberá remitir por escrito a AMPUERO GRUPO INDUSTRIAL, S.A. los datos de dicha incidencia, indicando el número de pedido y posición de las unidades afectadas y una descripción de los defectos reclamados.

4. Reparación bajo garantía

Durante el periodo de Garantía, AMPUERO GRUPO INDUSTRIAL, S.A., reparará, corregirá o subsanará los defectos o anomalías que se produzcan a consecuencia de vicios o defectos de la construcción de las ventanas, mala calidad de los materiales empleados, empleo de materiales inadecuados o incumplimiento de cualquiera de las condiciones establecidas. Dichas reparaciones, caso de ser necesarias, se llevarán a cabo en todo momento por personal propio o designado por AMPUERO GRUPO INDUSTRIAL, S.A.

El consumidor final facilitará el acceso al producto defectuoso para su reparación, de acuerdo con las instrucciones proporcionadas a tal efecto por AMPUERO GRUPO INDUSTRIAL, S.A.

5. Sustitución del producto defectuoso

El producto defectuoso se sustituirá gratuitamente por uno nuevo de la misma clase, tipo y calidad. AMPUERO GRUPO INDUSTRIAL, S.A. enviará el material de reposición para la sustitución por parte del cliente. El material defectuoso debe ser devuelto a las instalaciones de AMPUERO GRUPO INDUSTRIAL, S.A., siguiendo el procedimiento marcado de resolución de incidencias, para un posterior análisis de las causas del mismo. En caso de no devolver el material reclamado a fábrica tras su reposición, en los plazos marcados y comunicados, AMPUERO GRUPO INDUSTRIAL, S.A. se reserva el derecho a cargar a la empresa constructora el precio de los productos que hayan constituido el pedido reparador en caso de haberlas mandado sin cargo.

6. Ausencia de cobertura

Esta garantía no cubre:

- defectos en productos no suministrados por AMPUERO GRUPO INDUSTRIAL, S.A.
- defectos originados en la ventana por instalación de productos no suministrados por AMPUERO GRUPO INDUSTRIAL, S.A.;
- defectos producidos por una mala instalación del producto, un mal uso o una ausencia del mantenimiento mínimo recomendado, siempre que la instalación y/o manipulación haya sido ajena a AMPUERO GRUPO INDUSTRIAL, S.A.
- defectos producidos por agentes atmosféricos no habituales como lluvia ácida, agua salada, productos químicos, agentes corrosivos que produzcan cambios materiales en los productos o cualesquiera otros aspectos estéticos de los productos.
- una reducción inevitable o prevista en la eficiencia del producto, incluso de carácter técnico;

Esta garantía no puede invocarse para otros productos distintos a aquellos a los que se refiere el apartado “Cobertura de la garantía”.

AMPUERO GRUPO INDUSTRIAL, S.A. no asume responsabilidad alguna por pérdidas causadas directa o indirectamente por incidentes que van más allá del control de AMPUERO GRUPO INDUSTRIAL, S.A., incluidas, pero no limitadas, a enfrentamientos industriales, fuego, terrorismo, restricciones a la importación, disturbios políticos, catástrofes naturales, vandalismo u otras causas de fuerza mayor.

Esta garantía sólo surtirá sus efectos cuando el producto haya sido completamente pagado de acuerdo con las condiciones de venta pactadas entre las partes.

7. Reparación en caso de ausencia de cobertura de la garantía

Si AMPUERO GRUPO INDUSTRIAL, S.A. determina que la causa de la incidencia es improcedente, es decir, no está originada por un defecto de fabricación, o bien la reparación es declarada como Ausente de Garantía, los costes de los materiales utilizados, gastos de desplazamiento, dietas, mano de obra, etc. serán cargados a la empresa constructora que ha instalado los productos. AMPUERO GRUPO INDUSTRIAL, S.A. emitirá un informe a la empresa constructora, en el cual se detallarán las causas de la resolución.

¹ Si el consumidor final no puede documentar ni probar la fecha en que le fue entregado el producto, AMPUERO GRUPO INDUSTRIAL, S.A. se reserva el derecho a determinar el comienzo de la garantía tomando como referencia la fecha probable de fabricación del producto

² La presente garantía únicamente tendrá validez en aquellos supuestos en que el defecto estuviera probado de acuerdo con los conocimientos técnicos existentes en la fecha de fabricación. Del mismo modo, la causa que provocó el defecto en el producto debe existir en dicha fecha.

³ El cliente debe demostrar que el producto está dentro del plazo de garantía

GARANTIA DE PRODUTO E SERVIÇO

COBERTURA DA GARANTIA

Perfis de PVC	10 ANOS de garantia nos perfis de PVC branco	Garante-se a configuração das dimensões dos perfis e uma qualidade permanente dos materiais conforme UNE EN 12608 e as indicações do Manual de uso e manutenção da janela
Foliados	10 ANOS de garantia na estabilidade dos foliados	Garante-se a estabilidade do foliado, conforme RAL-GZ 716/1, Seção 1, Parte 7
Motores e produtos de acionamento elétrico	3 ANOS de garantia no correto funcionamento dos motores e produtos de acionamento elétrico	Garante-se o correto funcionamento dos componentes elétricos, desde que sejam seguidas as indicações do Manual de uso e manutenção da janela Ampuero Grupo Industrial 10
Acionamentos e aberturas	3 ANOS de garantia no correto funcionamento dos acionamentos e aberturas (não elétricas)	Garante-se o correto funcionamento dos acionamentos e aberturas dos componentes e mecanismos da janela, desde que sejam seguidas as indicações do Manual de uso e manutenção da janela Ampuero Grupo Industrial 10 .
Caixas de persiana, acionamentos de caixa e lâminas	3 ANOS de garantia no correto funcionamento dos acionamentos e aberturas das caixas de persiana	Garante-se o correto funcionamento dos acionamentos e aberturas dos componentes e mecanismos da caixa de persiana, desde que sejam seguidas as indicações do Manual de uso e manutenção da janela Ampuero Grupo Industrial 10
Vidros	3 ANOS de garantia no vidro	Garante-se o correto funcionamento dos vidros, desde que sejam seguidas as indicações do Manual de uso e manutenção da janela Ampuero Grupo Industrial 10
Instalação de janelas	3 ANOS de garantia no correto funcionamento	Garante-se a correta instalação das janelas, assegurando a fixação e os acabamentos, e evitando, através da carpintaria, a infiltração de água do exterior para o interior da habitação.

A garantia destina-se a todos os clientes que instalam e utilizam os produtos e/ou serviços comercializados pela Ampuero Grupo Industrial, S.A.

CONDIÇÕES DA GARANTIA

1. Início da garantia

O prazo da garantia começará a contar a partir da receção provisória e sem reservas dos trabalhos objeto, tendo um período de duração de dois anos, exceto para os perfis de PVC.

2. Extensão da garantia

La garantía cubre los defectos¹ producidos por fallos materiales, estructurales o de fabricación². La presente garantía se otorga siempre que el consumidor final pruebe que cualesquiera de los defectos, fallos o daños **no son el resultado directo o indirecto** de:

- a) instalação defeituosa, realizada de forma contrária às instruções de instalação ou, na ausência dessas instruções, realizada de forma imprudente;
- b) instalação realizada fora das áreas de instalação recomendadas;
- c) uso inadequado ou desuso;
- d) falta dos manutenções mínimas recomendadas pela AMPUERO GRUPO INDUSTRIAL, S.A. no “**Manual de Manutenção da janela Ampuero Grupo Industrial 10**”.
- e) uso de peças de reposição ou de acessórios incompatíveis;
- f) transporte, instalação ou qualquer outra forma de manipulação não realizada diretamente por pessoal da AMPUERO GRUPO INDUSTRIAL, S.A. ou por empresas contratadas diretamente;
- g) alterações no produto, ou outros defeitos, falhas ou danos que não sejam causados por falhas materiais, estruturais ou de fabricação. A relação anterior de causas é meramente exemplificativa e não limitativa.

3. Procedimento de reclamação

O cliente, ao ser afetado por algum dos defeitos mencionados no ponto anterior, deverá apresentar uma reclamação dentro do período de garantia³ à AMPUERO GRUPO INDUSTRIAL, S.A., no prazo de dois meses a partir da data em que teve ou deveria ter tido conhecimento do defeito, dentro dos três primeiros anos de garantia.

O cliente deverá enviar por escrito à AMPUERO GRUPO INDUSTRIAL, S.A. os dados da ocorrência, indicando o número do pedido e a posição das unidades afetadas, bem como uma descrição dos defeitos reclamados.

4. Reparação sob garantia

Durante o período de garantia, a AMPUERO GRUPO INDUSTRIAL, S.A. irá reparar, corrigir ou solucionar os defeitos ou anomalias que ocorram em consequência de vícios ou defeitos na construção das janelas, má qualidade dos materiais utilizados, uso de materiais inadequados ou incumprimento de qualquer das condições estabelecidas. Essas reparações, caso sejam necessárias, serão sempre realizadas por pessoal próprio ou designado pela AMPUERO GRUPO INDUSTRIAL, S.A.

O consumidor final deverá facilitar o acesso ao produto defeituoso para a sua reparação, de acordo com as instruções fornecidas para esse efeito pela AMPUERO GRUPO INDUSTRIAL, S.A.

5. Substituição do produto defeituoso

O produto defeituoso será substituído gratuitamente por um novo da mesma classe, tipo e qualidade. A AMPUERO GRUPO INDUSTRIAL, S.A. enviará o material de reposição para que a substituição seja realizada pelo cliente. O material defeituoso deve ser devolvido às instalações da AMPUERO GRUPO INDUSTRIAL, S.A., seguindo o procedimento estabelecido para resolução de incidências, para posterior análise das causas. Caso o material reclamado não seja devolvido à fábrica após a reposição, dentro dos prazos estabelecidos e comunicados, a AMPUERO GRUPO INDUSTRIAL, S.A. reserva-se o direito de cobrar à empresa construtora o valor dos produtos que tenham constituído o pedido de reparação, caso tenham sido enviados sem custo.

6. Ausência de cobertura

Esta garantia não cobre:

- defeitos em produtos não fornecidos pela AMPUERO GRUPO INDUSTRIAL, S.A.;
- defeitos originados na janela pela instalação de produtos não fornecidos pela AMPUERO GRUPO INDUSTRIAL, S.A.;
- defeitos causados por má instalação do produto, uso inadequado ou ausência da manutenção mínima recomendada, sempre que a instalação e/ou manipulação não tenha sido realizada pela AMPUERO GRUPO INDUSTRIAL, S.A.;
- defeitos causados por agentes atmosféricos não habituais, como chuva ácida, água salgada, produtos químicos, agentes corrosivos que provoquem alterações materiais nos produtos ou quaisquer outros aspetos estéticos dos produtos;
- uma redução inevitável ou prevista na eficiência do produto, mesmo de carácter técnico;

Esta garantia não pode ser invocada para outros produtos diferentes daqueles referidos no ponto “Cobertura da garantia”.

A AMPUERO GRUPO INDUSTRIAL, S.A. não assume qualquer responsabilidade por perdas causadas direta ou indiretamente por incidentes que estejam fora do controlo da AMPUERO GRUPO INDUSTRIAL, S.A., incluindo, mas não se limitando a, conflitos industriais, incêndio, terrorismo, restrições à importação, distúrbios políticos, catástrofes naturais, vandalismo ou outras causas de força maior.

Esta garantia só terá efeito quando o produto tiver sido totalmente pago de acordo com as condições de venda acordadas entre as partes.

7. Reparação em caso de ausência de cobertura da garantia

Se a AMPUERO GRUPO INDUSTRIAL, S.A. determinar que a causa da ocorrência é improcedente, ou seja, não foi originada por um defeito de fabricação, ou se a reparação for declarada como Ausente de Garantia, os custos dos materiais utilizados, despesas de deslocação, alimentação, mão de obra, etc., serão cobrados à empresa construtora que instalou os produtos. A AMPUERO GRUPO INDUSTRIAL, S.A. emitirá um relatório à empresa construtora, no qual serão detalhadas as causas da resolução.

1 Se o consumidor final não puder documentar ou comprovar a data em que o produto lhe foi entregue, a AMPUERO GRUPO INDUSTRIAL, S.A. reserva-se o direito de determinar o início da garantia tomando como referência a data provável de fabricação do produto.

2 A presente garantia só terá validade nos casos em que o defeito esteja comprovado de acordo com os conhecimentos técnicos existentes na data de fabricação. Da mesma forma, a causa que provocou o defeito no produto deve existir nessa data.

3 O cliente deve comprovar que o produto está dentro do prazo de garantia.