



Documento de Garantía

Carpintería exterior

Sobre nuestros productos

Todos los productos de Grup Orell son elaborados con los materiales y piezas de más alta calidad del mercado, cumpliendo estrictamente con toda la normativa de calidad comunitaria aplicable (EN) y sus marcados CE.

Su responsabilidad

Desde la instalación de la carpintería en obra hasta la primera ocupación de la vivienda, transcurre un período de tiempo sin uso y de adaptación de los elementos de madera a las condiciones ambientales de la casa.

Grup Orell garantiza un funcionamiento correcto, para la puesta en uso y disfrute de su carpintería.

Sobre nuestra Garantía

La garantía se aplica sólo para los productos que han sido correctamente usados y mantenidos, así como, completamente abonados al fabricante.

¿Qué significa para Usted?

Cubrimos todos nuestros productos instalados en obra con un año de garantía total, incluyendo reparaciones o sustituciones de piezas o componentes defectuosos, sin gastos de mano de obra ni desplazamientos para el cliente.

Expirado el plazo de garantía total, a las piezas o componentes defectuosos se le aplicará una garantía limitada.

Declaración de Garantía

Instalación de los productos - 1 años de garantía ilimitada.

Todos nuestros productos instalados en obra con un año de garantía total, incluyendo reparaciones o sustituciones de piezas o componentes defectuosos, sin gastos de mano de obra ni desplazamientos para el cliente.

Componentes y piezas de madera - 10 años

Todas las piezas y componentes de madera como marcos, hojas, tapajuntas, jambas o molduras, están garantizadas libre de defectos de fabricación o falta de calidad de los materiales empleados, por un período de 10 años desde fecha factura de Grup Orell o distribuidor oficial.

Las piezas de maderas de productos expuestos a la intemperie como contraventanas exteriores, barandillas pérgolas, están sujetas a un período de garantía de 5 años.

Si una pieza o componente de madera fallase como resultado de defectos de fabricación o falta de calidad de los materiales empleados, expirado el plazo de garantía de instalación, Grup Orell dará tres opciones:

- Sustituir todas las piezas dañadas por operarios de Grup Orell o distribuidor oficial, sin incluir gastos de mano de obra ni desplazamiento.
 - Suministrar todas las piezas dañadas, sin coste para el cliente.
 - Abonar el precio de las piezas al cliente, valoradas a fecha de la factura original.
- La reparación o sustitución de una pieza suspende el cómputo de los plazos transcurridos de garantía, según la legislación vigente.

Componentes de Vidrio - 10 años

Todas componentes de vidrio como doble o simple acristalamiento, están garantizadas libre de defectos de fabricación o falta de calidad de los materiales empleados, por un periodo de 5 años desde fecha factura de Grup Orell o distribuidor oficial. Se garantiza bajo condiciones normales cualquier efecto o suciedad que obstaculice la visión resultante de defectos de fabricación como condensación o suciedad en interior de la cámara del vidrio. Si una pieza o componente de madera fallase como resultado de defectos de fabricación o falta de calidad de los materiales empleados, expirado el plazo de garantía de instalación, Grup Orell dará tres opciones:

- Sustituir todas las piezas dañadas por operarios de Grup Orell o distribuidor oficial, sin incluir gastos de mano de obra ni desplazamiento.
- Suministrar todas las piezas dañadas, sin coste para el cliente.
- Abonar el precio de las piezas al cliente, valoradas a fecha de la factura original.

La reparación o sustitución de una pieza suspende el cómputo de los plazos transcurridos de la garantía, según la legislación vigente.

Piezas de herraje y componentes eléctricos - 2 años

Todas las piezas de herraje y componentes eléctricos, están garantizadas libre de defectos de fabricación o falta de calidad de los materiales empleados, por un periodo de 2 años desde fecha factura de Grup Orell o distribuidor oficial.

Si una pieza o componente de madera fallase como resultado de defectos de fabricación o falta de calidad de los materiales empleados, expirado el plazo de garantía de instalación, Grup Orell dará tres opciones:

- Sustituir todas las piezas dañadas por operarios de Grup Orell o distribuidor oficial, sin incluir gastos de mano de obra ni desplazamiento.
 - Suministrar todas las piezas dañadas, sin coste para el cliente.
 - Abonar el precio de las piezas al cliente, valoradas a fecha de la factura original.
- La reparación o sustitución de una pieza suspende el cómputo de los plazos transcurridos de garantía, según la legislación vigente.

Piezas de herraje y manillas con tratamiento anticorrosivo - 10 años

Todas las piezas de herraje y manillas con tratamiento anticorrosivo tipo Tricoat o PVD, están garantizadas libre de defectos de fabricación o falta de calidad de los materiales empleados, por un periodo de 10 años desde fecha factura de Grup Orell o distribuidor oficial.

Si una pieza o componente de madera fallase como resultado de defectos de fabricación o falta de calidad de los materiales empleados, expirado el plazo de garantía de instalación, Grup Orell dará tres opciones:

- Sustituir todas las piezas dañadas por operarios de Grup Orell o distribuidor oficial, sin incluir gastos de mano de obra ni desplazamiento.
 - Suministrar todas las piezas dañadas, sin coste para el cliente.
 - Abonar el precio de las piezas al cliente, valoradas a fecha de la factura original.
- La reparación o sustitución de una pieza suspende el cómputo de los plazos transcurridos de garantía, según la legislación vigente.

Condiciones generales

Todas las garantías incluidas en este documento son sólo aplicables a los productos de Grup Orell y nadie está autorizado a modificar o expandir las garantías. Todas las reclamaciones deben estar hechas durante el periodo de garantía aplicable.

El documento de garantía será entregado y registrado cuando el cliente tenga completamente abonados todas las facturas a Grup Orell o distribuidor oficial. Grup Orell excluirá todas las reclamaciones de aquellos productos que no hayan sido abonados.

Todas las garantías declaradas, son una ampliación de los derechos del consumidor y son complementarias y no limitan ni vulneran a las recogidas en la ley 23/2003 y sus previsiones.

Exclusiones

Daños causados por:

- Un uso o mantenimiento impropio.
- Accidentes, golpes o arañazos.
- Productos químicos abrasivos, la sal o la lluvia ácida.
- Fuerza mayor, como fenómenos atmosféricos o geológicos.
- Subidas de tensión eléctrica en componentes eléctricos.

Faltas o daños debido a:

- Modificaciones o añadidos realizados por otros.
- El uso de piezas o componentes no suministrados por Grup Orell como manillas, vidrios o herrajes.
- Una incorrecta instalación realizado por otros, ajeno a Grup Orell o distribuidor oficial.

Exclusiones adicionales:

- Mano de obra, gastos de desplazamiento y otros gastos materiales derivados de la reparación de piezas defectuosas a partir del primer año desde la fecha factura.
- Productos no fabricados por Grup Orell.
- El rendimiento de los acristalamientos, como la generación de condensación o el rendimiento de los cristales autolimpiables, debido a su dependencia de las condiciones ambientales externas.
- Pequeños arañazos u otras imperfecciones del vidrio que no peligre la integridad estructural o significativamente obstaculice la visión normal.
- La corrosión de los herrajes con acabado latonado (OLV, LP, LS, Oro).
- Todos los gastos derivados por las instrucciones de uso y mantenimiento dada por los operarios de Grup Orell.
- El barnizado de los productos, tiene su propia garantía y no esta cubierta por este documento.
- Los productos que por su diseño, medidas o su exposición, no sean recomendados por Grup Orell. Se dará por escrito la disconformidad, quedando el comprador por enterado de la exclusión de la garantía del producto.
- Pequeños pandeos o hinchazones de la madera debido a condiciones ambientales y humedad anormales en la vivienda. Grup Orell se guarda el derecho de reservar acciones hasta 12 meses desde la notificación de la falta, para permitir una estabilización de las condiciones de temperatura y humedad.

Atención al cliente

Para más información sobre nuestras garantías o realizar una reclamación sobre faltas o defectos puede contactarnos.

Fusters, 16 y 17 Pol. Industrial - 07500

Manacor (Mallorca) T971 55 17 06 -

F 971 84 64 14 - gruporell@gruporell.com -

www.gruporell.com

Ayudas para un servicio más rápido:

Puede ayudarnos a servirle un servicio más rápido si recoge y guarda la siguiente información:

- Documentos de garantías entregadas tras la instalación junto al kit de mantenimiento y los manuales de uso.
- Facturas y albaranes.
- Descripción de los productos con faltas.
- Su nombre y donde los productos fueron instalados.

Si el periodo de garantía ha expirado o para reparaciones no cubiertas, todas las piezas y componentes defectuosos están disponibles para su compra.

En situaciones donde la cobertura de la garantía es confusa, el personal del servicio post-venta de Grup Orell determinará si la falta está cubierta.