

NORMAS PARA LA APLICACIÓN DE GARANTÍAS PRODUCTOS VILLALBA S.A



Venta al Detalle:
Arturo Prat 1506, Teléfono: [56 2] 2 412 27 00 - Fax: [56 2] 2 412 27 40, Santiago - Chile
Venta Industrial:
Aeropuerto 9510, Teléfono: [56 2] 2 412 26 00 - Fax: [56 2] 2 412 26 45, Cerrillos, Santiago - Chile

Para Garantías, condiciones de retiro y montaje,
revise nuestro sitio [web www.villalba.cl](http://www.villalba.cl)



Normas para la Aplicación de Garantías Productos Villalba S.A.

Las siguientes son las normas específicas a las cuales se debe dar cumplimiento para hacer efectiva la garantía de productos Villalba S.A.

La utilización de los productos Villalba S.A. debe estar de acuerdo a los límites indicados por las respectivas fichas técnicas y catálogos de la empresa, además del manual de carga, acopio, manipulación y montaje. Si Ud. no está en conocimiento de estos documentos visite nuestra página web www.villalba.cl o solicítelas a la brevedad en caja, despacho o a su ejecutivo comercial y siempre antes de la instalación o manipulación de los productos.

En el caso que se detecte algún defecto, daño o deterioro en el producto recibido, el cliente deberá informar al Ejecutivo Comercial de Villalba S.A., dentro de los 30 días corridos desde la fecha de despacho por escrito al correo electrónico del ejecutivo.

Villalba dispondrá de personal técnico que hará una visita a terreno para efectuar la verificación del reclamo en caso de así estimarlo necesario la empresa, en un plazo de 3 días en la región metropolitana y 5 días para obras ubicadas entre las primera y décima región. Para las otras regiones y para las obras en el extranjero Villalba S.A. comunicará formalmente el plazo en que sus técnicos se presentarán en la obra, o la forma de proceder.

Los costos asociados a las visitas técnicas serán asumidos por el cliente. En caso de aceptar la reclamación Villalba S.A. cancelará dicho monto.

LA GARANTÍA VILLALBA S.A. NO APLICARÁ EN LOS SIGUIENTES CASOS:

Si el producto se encuentra instalado, perforado, cortado, modulado o realizada cualquiera alteración en la obra o en el lugar de depósito.

Si el producto ha sido dañado directa o indirectamente por:

- Manchas de Oxido producto de la acumulación o depósito de viruta, escorias y/u otros materiales oxidantes o bien producto de humedad retenida en los bultos por falta de protección en el traslado o en el acopio del material.
- Daños o abolladuras por mal manejo de los paneles o planchas durante la la descarga, manipulación, izamiento o traslado de los mismos.
- Cortes y/o rayaduras con materiales abrasivos y similares.
- Golpes durante la estiba, desestiba y/o acopio del material en obra.
- Uso de vestimentas, herramientas y/o maquinarias inadecuadas

Si el aviso del reclamo por escrito no es realizado dentro de los 30 días (corridos) contados desde la fecha de la guía de despacho respectiva.

Si el producto ha sido instalado posteriormente a la presentación del reclamo y sin existir autorización previa y por escrito de personal técnico de Villalba S.A.

Si el producto está expuesto a atmósferas corrosivas y/o agresivas, como aquellas contaminadas por vapores orgánicos, ácidos o saturaciones de humedad y/o otras similares. La mantención de los productos debe hacerse de acuerdo a lo indicado en los documentos técnicos de los productos Villalba, disponibles en la web.

Si el producto se encuentra instalado en las siguientes condiciones:

- En instalaciones que no permitan el normal flujo del agua y que provoquen su estancamiento y/o la formación de condensación. Salvo los productos especialmente diseñados para evitar la condensación.
- En distancias menores a 250 mts de la costa del mar o en atmósferas fuertemente salinas. Se exceptúan aquellos productos que estén adaptados especialmente para este tipo de condiciones.
- En distancia menor a 500 mts de instalaciones de químicos o siderúrgicas.
- Con exposición directa a vientos de arena o similares.
- Cuando los sellos, fijaciones o estructuras de soporte no son las adecuadas.

Por falta de atención de lo indicado en el manual de carga, acopio, manipulación y montaje de productos Villalba S.A., en este documento, en la web o en las fichas técnicas de producto.

Ante acontecimientos excepcionales de caso fortuito o fuerza mayor, tales como: explosiones, terremotos, maremotos, fenómenos meteorológicos excepcionales, etc.

En aquellos casos que se haya detectado mala fé, dolo o error inexcusable en la instalación, cuidado, mantención, transporte o traslado de los productos.

Si la garantía no aplica y el producto sufrió un daño ajeno a la responsabilidad de Villalba, los gastos generados por el transporte, visita, montaje y/o desmontaje de material defectuoso, almacenaje y otros, no serán cubiertos bajo ningún caso por Villalba S.A, así como tampoco los gastos asociados a la visita de Villalba S.A.

Para paneles de muro PUR y PIR, en todos sus espesores, considerar que los paneles podrían llegar a presentar detalles estéticos que no afectarán su comportamiento térmico, contra el fuego (en caso que corresponda) ni estructural. Por lo anterior, de presentar estos detalles, Villalba S.A. no responderá ni repondrá material pues esta nota está incluida en la ficha técnica que va adjunta a la cotización y que se entiende el cliente acepta en caso de compra de material.

LA GARANTÍA PODRÁ SER APLICADA POR VILLALBA S.A. DE LA SIGUIENTE FORMA:

Mediante la reparación en terreno o fábrica de los productos con defecto.

A través de la reposición total o parcial del producto defectuoso.

Cualquiera de las dos alternativas serán soluciones válidas y dependerán única y exclusivamente del análisis que realice el personal técnico de Villalba S.A.

Las garantías entregadas por Villalba S.A. no serán aplicadas, bajo ninguna condición, a las partes reparadas por terceros.

Villalba S.A. se reserva el derecho a evaluar a su exclusivo juicio, el cumplimiento de las condiciones antes señaladas, sin más recurso que lo que establece la ley.

El plazo de garantía de los productos de Villalba se limita al establecido en la ley.

En caso de que el reclamo resultase injustificado, Villalba se reserva el derecho de cobrar el costo de las visitas.

Documento válido desde 01/04/2012

