

**VIDRIOS ROCHA**

# Certificación de **GARANTÍA**

En **Vidrios Rocha Manufactura** buscamos asegurar que **cada cliente reciba productos confiables, seguros y de alta calidad, fabricados bajo estándares profesionales.**

Por ello, extendemos esta certificación de garantía para productos prefabricados y soluciones en vidrio y aluminio instaladas por la empresa.



**Correo electrónico**  
info@vidriosrocha.com



**Teléfono**  
24941928



**Página web**  
vidriosrocha.com



**Dirección**  
Alajuela Costa Rica



# **CERTIFICACIÓN DE GARANTÍA – VIDRIOS ROCHA**

## **Ingeniería en Vidrio y Aluminio**

En Vidrios Rocha buscamos asegurar que cada cliente reciba productos confiables, seguros y de alta calidad, fabricados bajo estándares profesionales.

Por ello, extendemos esta certificación de garantía para productos prefabricados y soluciones en vidrio y aluminio instaladas por la empresa.

### **1. ALCANCE DE LA GARANTÍA**

La garantía cubre exclusivamente:

- 1.1. Defectos de fabricación
- Imperfecciones estructurales del aluminio.
- Defectos en perfiles, juntas, corte, armado o ensamblaje.
- Fallas en herrajes o componentes incluidos en el producto.

#### **1.2. Defectos de materiales**

- Defectos comprobables en el vidrio suministrado (laminado, templado, DVH).
- Problemas de delaminación o empañamiento interno en DVH dentro del período de garantía.
- Desperfectos en felpas, empaques EPDM y accesorios originales.

#### **1.3. Fallos de funcionamiento bajo uso normal**

- Dificultad anormal de deslizamiento (en sistemas corredizos).
- Filtraciones propias del sistema por error en fabricación del prefabricado.
- Desalineación de componentes por falla de fábrica.

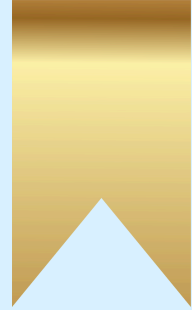
#### **1.4. Presentación necesaria**

Para hacer valer la garantía es indispensable presentar:

Factura de compra.

Fotografías y videos que documenten la situación.

Reporte a través del asesor que emitió la factura.



## 2. PLAZOS DE GARANTÍA

Producto	Garantía	Nota
Prefabricados de aluminio	12 meses	Contra defectos estructurales y acabados
Vidrio templado	12 meses	No cubre quiebre espontáneo por choque térmico
Vidrio laminado	12 meses	Cubre delaminación no causada por humedad externa
DVH (Doble Vidrio Hermético)	12-24 meses	Según proveedor; cubre empañamiento interno
Herrajes originales	6 meses	Uso normal
Mano de obra (si fue instalada por Rocha)	6 meses	No aplica para productos prefabricados vendidos sin instalación

## 3. LO QUE LA GARANTÍA NO CUBRE

### 3.1. Uso incorrecto, accidentes o agentes externos

- Golpes, impactos, fracturas por manipulación.
- Explosión o quiebre del vidrio por choque térmico (causa natural).
- Suciedad acumulada en rieles que afecte el funcionamiento.
- Daños por humedad excesiva, salinidad o ambientes corrosivos.

### 3.2. Instalación no profesional

- La garantía queda automáticamente anulada cuando:
- El producto sea instalado por personal no especializado.
- El cliente modifique, desarme, perforo o altere cualquier componente.
- Se utilicen herrajes, tornillería o siliconas distintas a las recomendadas.

### 3.3. Condiciones de obra civil inadecuadas

- Incluye: Aberturas desniveladas, sin escuadra o sin marco estructural.
- Superficies que generen torsión o tensión en los perfiles.
- Fugas por muros, aleros, sellos externos o filtraciones externas no atribuibles al prefabricado.
- Falta de drenes o sellos del proyecto civil.

### 3.4. Factores ambientales fuera de control

- Filtraciones ocasionadas por tormentas excepcionales o condiciones climáticas extremas.
- Corrosión por cercanía a zonas costeras sin mantenimiento adecuado.

### 3.5. Mantenimiento incorrecto o inexistente

- Los sistemas requieren mantenimiento periódico:
- Limpieza de vidrios cada 3 meses.
- Limpieza de rieles cada 6 meses.
- Lubricación de herrajes 1 vez al año.
- La omisión de estas prácticas invalida la garantía.

### 3.6. Desgaste por uso normal

- Felpas, empaques, rodines, jaladeras y componentes de uso mecánico.
- Variaciones normales de tono en el aluminio por exposición UV.

### 3.7. Productos no fabricados por Vidrios Rocha

- No se cubrirán productos externos, herrajes adicionales o piezas proporcionadas por terceros.



## 4. PROCESO DE ATENCIÓN DE GARANTÍA

El cliente reporta el caso a su asesor con fotografías, videos y la factura.

El departamento técnico analiza la evidencia y determina si aplica garantía.

Si es necesario, se programa una inspección en sitio.

En caso de proceder, la garantía cubrirá:

- Reparación del componente defectuoso
- Reemplazo del prefabricado defectuoso

La garantía NO cubre:

- Mano de obra de instalación
- Viáticos
- Transportes
- Gastos de desmontaje o reinstalación
- Multas o costos generados por retrasos ajenos a la empresa
- (Esto protege a la empresa ante abusos y reclamos infundados.)



## 5. CONDICIONES ESPECIALES PARA PREFABRICADOS (VENTA SIN INSTALACIÓN)

La garantía NO aplica cuando:

- El prefabricado se instaló en aperturas sin escuadra o sin marco estructural adecuado.
- El cliente cortó, modificó o ajustó el prefabricado.
- El cliente utilizó siliconas, espumas o materiales no recomendados.
- El producto presentó filtraciones causadas por:
  1. Muros sin plomada
  2. Cierres incorrectos
  3. Drenes obstruidos
  4. Ausencia de sellos en obra civil
  5. Sellos externos deficientes

***Rocha garantiza únicamente el prefabricado, no la instalación realizada por terceros.***

## 6. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

La responsabilidad de Vidrios Rocha se limita estrictamente al valor del producto defectuoso, excluyendo:

Daños indirectos

Pérdidas económicas o comerciales

Daños a terceros

Daños a mobiliario o acabados

Reclamaciones por retrasos no atribuibles a la empresa

## 7. DISPOSICIONES FINALES

La garantía entra en vigencia **a partir de la fecha de facturación.**

El cliente debe conservar la factura y toda la documentación del proyecto.

La manipulación del producto por personal no autorizado invalida la garantía.

Vidrios Rocha se reserva el derecho de actualizar estas políticas sin previo aviso.

SATISFACTION



**VIDRIOS ROCHA**

## Dudas, consultas o reclamos



**Correo electrónico**  
info@vidriosrocha.com



**Teléfono**  
24941928



**Página web**  
vidriosrocha.com



**Dirección**  
Alajuela Costa Rica

**Estamos para servirle**

SUARRANTEE