

# Certificado de Garantía y Devolución

## Políticas y Devoluciones:

- Toda devolución o cambio de producto deberá realizarla dentro de los 30 días siguientes de la fecha de su factura.
- Toda devolución de producto debe estar en su empaque original, con sus accesorios, manual y póliza de garantías según el caso que amerite.
- **American Standard** se reserva el derecho de cambiar las colecciones o discontinuar cualquier producto sin previo aviso.
- No se pueden cambiar elementos o componentes de un kit o que sean parte de un producto.
- Los productos en oferta, liquidación, exhibición o promoción no aplican para cambio ni devoluciones. Sobre dichos productos no aplican garantías que correspondan a defectos estéticos del producto.
- En caso de reposición de producto, este deberá ser equivalente al valor del producto comprado inicialmente; no se hará reposición con productos de mayor valor; en el caso que escoja un producto de mayor valor tendrá que asumir el excedente.
- La garantía no aplica si permite que personas diferentes a **American Standard** y a sus técnicos ejecuten modificaciones o reparaciones.
- Para cambio de productos y devoluciones por personal diferente al titular de la cuenta tenga presente:
  - **Persona Natural:** Debe presentar carta autorizándolo y fotocopia de cédula.
  - **Persona Jurídica:** Carta de la empresa membreteada y con antigüedad menor a 30 días donde se autorice a un tercero a reclamarla, fotocopia cédula, y Cámara de Comercio.
- Cuando llegaran a aplicar, las devoluciones de dinero se realizarán a través del mismo medio de pago utilizado por el Cliente y estarán sujetas a los tiempos del trámite para cada caso.

## Recomendaciones:

- Recuerde traer la medida del espacio en donde instalará su nuevo producto.
- Cuando reciba el producto, exija al personal de entregas la factura y revise el producto antes de firmar el documento de entrega, verificando referencia, tamaño y color. No se aceptan reclamos después de recibida la mercancía.
- Si tiene alguna novedad o inconformidad en la entrega del producto, por favor comuníquese de inmediato a la Líneas de Atención al Cliente expuestas al final de este certificado.
- Periódicamente revise posibles filtraciones y/o goteos de agua. **American Standard** no se hará responsable por la afectación de los muebles por efecto de la humedad.

## Tiempos de Nuestras Garantías

(Aplican a partir de la fecha de facturación del producto):

### Grifería & Accesorios

Para instalación y uso en:

- Espacios residenciales: **30 años de garantía.**
- Espacios comerciales, hoteles o espacios de alto flujo de personas: **10 años de garantía.**
- Espacios al aire libre o cercano a cuerpos de agua salada: **1 año de garantía.**

### Lavamanos

- De porcelana: **garantía de por vida.**
- De resina: **3 años de garantía.**

### Sanitarios

- Tazas y tanque de porcelana: **garantía de por vida.**
- Asientos sanitarios, pulsadores y manijas: **5 años de garantía.**
- Grifería del tanque y componentes de plomería: **5 años de garantía.**
- Tanques ocultos plásticos, válvulas internas y estructuras metálicas de soporte: **5 años de garantía.**
- Componentes electrónicos (si aplica): **2 años de garantía.**

### Bañeras de resina (aplica únicamente para Centroamérica)

Para instalación y uso en:

- Espacios residenciales: **10 años de garantía.**
- Espacios comerciales, hoteles o espacios de alto flujo de personas: **3 años de garantía.**
- Motores y bombas: **1 año de garantía.**
- Accesorios y componentes de plomería: **2 años de garantía.**
- Componentes electrónicos (si aplica): **1 año de garantía.**

- En ningún caso aplican garantías por mal uso, impacto, golpe o rayado, o por uso y/o adaptación de piezas no originales de fábrica.
- En ningún caso aplican garantías por daños causados por la limpieza con productos no sugeridos (abrasivos, ácidos o disolventes) o por contacto con elementos extraños tales como grasas, cintas o residuos de pegantes.
- No aplican garantías por problemas y/o daños causados por la fluctuación de la presión del agua por fuera de los límites especificados para el producto.

Los tiempos de garantía están sujetos al cumplimiento de las recomendaciones e instrucciones de instalación, limpieza y uso que están la página de internet [www.americanstandard-la.com](http://www.americanstandard-la.com) o solicítelo a su Asesor Comercial.

Para mayor información comuníquese con nosotros a través de:

#### Colombia:

Bogotá **(571) 358 1409**

Resto del país **018000 414 470**

[servicioalcliente@americanstandard-la.com](mailto:servicioalcliente@americanstandard-la.com)

[www.americanstandard-la.com](http://www.americanstandard-la.com)

Contáctenos

#### Centroamérica:

Costa Rica **(506) 4001 4966**

Guatemala **(502) 1 800 6240 109**

Nicaragua **(505) 1 800 2202 304**

Honduras Tegucigalpa: **(504) 2221 1203**

Honduras San Pedro Sula: **(504) 2558 0529**

Panamá **(507) 8000 202**

Salvador **(503) 8006141**

[postventa@incesastd.com](mailto:postventa@incesastd.com)