

# VENUX

POLÍTICA DE GARANTÍA

# GARANTÍA LIMITADA DE 25 AÑOS PARA ENCIMERAS DE PIEDRA SINTERIZADA VENUX

## 1. ALCANCE DE LA GARANTÍA

VENUX garantiza que sus encimeras de piedra sinterizada, en espesores de 12mm y 20mm, estarán libres de defectos de fabricación bajo un uso residencial normal por un período de 25 años, a partir de la fecha de la fecha de su adquisición. Esta garantía se otorga al primer adquiriente final del producto (consumidor o usuario), no es transmisible y no puede ser objeto de cesión.

Al activar esta garantía usted reconoce estar informado sobre las peculiaridades de los diferentes acabados y del compromiso que adquiere de seguir, en el mantenimiento de su encimera, las instrucciones del Manual de Acabado VENUX (disponible en [www.venuxsurface.com](http://www.venuxsurface.com)).

Al activar esta garantía usted reconoce estar informado sobre las peculiaridades de los diferentes acabados y del compromiso que adquiere de seguir, en el mantenimiento de su encimera, las instrucciones del Manual de Acabado VENUX (disponible en [www.venuxsurface.com](http://www.venuxsurface.com)).

## 2. REQUISITOS DE REGISTRO

Para poder acceder a la garantía, el comprador/consumidor deberá solicitarla a través del sitio web [[www.venuxsurface.com](http://www.venuxsurface.com)] dentro de los \*\*60 días naturales\*\* posteriores a la compra del producto. La solicitud deberá incluir:

- La factura de compra.
- La fecha de instalación del producto.
- Comprobante del pago completo.
- El nombre del establecimiento donde se adquirió el producto.
- Número de serie único presente en etiqueta y dorso de la tabla.

“Por el hecho de acceder a la garantía, el consumidor/usuario consiente la incorporación de sus datos a los ficheros de carácter personal de VENUX, o cualquier empresa de su grupo empresarial, así como el tratamiento de los mismos con el objetivo de dar cumplimiento a los fines comerciales de la garantía comercial.

Se garantiza al consumidor/usuario que los datos personales que facilite serán utilizados con la finalidad, en la forma y con las limitaciones y derechos que concede la normativa española de protección de datos de carácter personal, en especial los derechos de acceso, rectificación, oposición y cancelación, además de los derechos a la transparencia en la información, de supresión (derecho al olvido), de limitación y de portabilidad, que podrán ser ejercitados dirigiendo la correspondiente comunicación escrita a VENUX”.

TIMELESS SURFACES

VENUX



### 3. LIMITACIONES DE LA GARANTÍA

VENUX fabrica y suministra las tablas de piedra sinterizada, pero no se encarga de su instalación final ni de los acabados correspondientes. Por tanto, esta garantía no cubre los gastos ni riesgos derivados del proceso de instalación, transporte, instalación de elementos adicionales a la encimera, así como montaje y desmontaje para la reparación o reemplazo que son responsabilidad de terceros.

VENUX no ofrecerá el servicio de garantía si no se cumplen los requisitos establecidos en este documento, o si la información proporcionada por el consumidor es falsa, incompleta o ilegible.

VENUX se reserva el derecho de inspeccionar el producto antes de realizar cualquier acción correctiva, por lo que el consumidor/usuario deberá permitir el acceso al lugar donde el producto se encuentra instalado. A estos efectos, VENUX podrá realizar dicha inspección mediante los medios que estime oportunos, sin que el consumidor/usuario pueda entorpecer la actuación de las personas que VENUX designe para ello.

### 4. COBERTURA DE LA GARANTÍA

En caso de que se detecte un defecto de fabricación dentro del período de garantía, VENUX se compromete a reponer el producto defectuoso con tablas de las mismas características de color y acabado durante un período de 25 años.

Si el producto defectuoso ha sido descatalogado o no está disponible en el momento de la reposición, VENUX proporcionará un producto de tono, calibre y espesor más similar al original que esté en producción en ese momento.

La garantía cubre exclusivamente tablas de 12mm y 20mm de espesor destinadas a encimeras y bancadas de uso privado, instaladas de forma permanente y correcta tanto en interiores como exteriores de viviendas y edificios residenciales.

La garantía no cubre tablas utilizadas para fines comerciales.

### 5. PROCESO DE SOLICITUD DE GARANTÍA

Como condición indispensable para solicitar la garantía, el comprador debe haber pagado el 100% del importe del producto al establecimiento comercial correspondiente.

La solicitud de la garantía deberá realizarse a través de [[www.venuxsurface.com](http://www.venuxsurface.com)], y deberá incluir los siguientes documentos:

- La factura original o el recibo de venta, donde consten los datos del distribuidor o punto de venta, la fecha de compra, y el número de serie único de cada tabla.
- Prueba del pago completo del importe de la factura.

La decisión de reponer el producto será tomada exclusivamente por VENUX, y dicha decisión será definitiva y vinculante para todas las partes involucradas.



## 6. QUE CUBRE LA GARANTÍA

- Defectos de fabricación relacionados con la integridad estructural de la superficie.
- Daños en el acabado debidos a defectos del material.

## 7. QUE NO CUBRE LA GARANTÍA

Quedan excluidos de esta garantía los defectos ocasionados en el producto por causa de negligencia o mantenimiento inadecuado por parte del adquirente final o de terceros, uso de materiales inapropiados en su instalación y, en general, cualquier otro tipo de irregularidad o circunstancia ajena al producto en sí misma considerada.

A título meramente ejemplificativo, se señalan los siguientes supuestos en los que el producto no está cubierto por la garantía:

- Desgaste ordinario ocasionado por el uso cotidiano, como las manchas, arañados, manchas de agua y quemaduras.
- Grietas y desconchados causados por impactos de objetos pesados o movimientos de la estructura de soporte debajo de la superficie de la encimera o suelo (por ejemplo, muebles, cimientos o suelos que se muevan o se asienten).
- Productos que hayan sido tratados con agentes químicos o revestimientos no autorizados por VENUX.
- Daños causados por el uso inadecuado o condiciones anómalas, incluyendo roturas por impacto, desconchados o grietas debidas a negligencia o mal uso por parte del cliente.
- Las variaciones naturales en el color, tono, estructura granular o grado de brillo de las superficies de piedra sinterizada VENUX, ya que estas están diseñadas para ofrecer un aspecto natural y no uniforme.
- Las marcas de uso como huellas dactilares, manchas de utensilios domésticos o rayones por objetos metálicos no están cubiertas por esta garantía.
- Colores específicos que VENUX recomiende exclusivamente para ciertas aplicaciones. Si el cliente no sigue las recomendaciones y utiliza esos colores en aplicaciones no aprobadas, VENUX quedará exenta de cualquier responsabilidad en cuanto a esta garantía.
- Desperfectos por movimientos estructurales de los edificios ni provocados por catástrofes naturales.

## 8. EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD

Esta garantía limitada reemplaza cualquier otra garantía, expresa o implícita, incluidas las garantías implícitas de comerciabilidad o adecuación para un propósito particular.

VENUX no será responsable de ningún daño indirecto, incidental o consecuente en ningún caso.



## 9. REPARACIÓN O REEMPLAZO

En caso de que un defecto cubierto por la garantía sea validado, VENUX, a su exclusivo criterio, reparará o reemplazará el material defectuoso de acuerdo a las condiciones establecidas en el punto 3.

La responsabilidad máxima de VENUX no puede exceder el precio de compra real por el cual el cliente final pagó por el producto.

## 10. PROCESO DE RECLAMACIÓN

Para presentar una reclamación bajo esta garantía, el comprador deberá proporcionar:

- Prueba de compra (factura o recibo).
- Prueba de registro de la garantía dentro de los 60 días naturales desde la compra.
- Una descripción detallada del defecto, acompañada de fotografías o cualquier otra evidencia visual que pueda ayudar en el proceso de evaluación.
- Las reclamaciones deberán enviarse a través del sitio web de VENUX o al correo electrónico de atención al cliente disponible en la página [www.venuxsurface.com](http://www.venuxsurface.com).
- Esta garantía limitada de 25 años para tablas de piedra sinterizada VENUX asegura la calidad de nuestras superficies, siempre que se cumplan los términos y condiciones aquí establecidos. Para cualquier consulta o reclamación, visite [www.venuxsurface.com](http://www.venuxsurface.com).

## 11. JURISDICCIÓN Y LEGISLACIÓN APLICABLE

Esta garantía se registrará e interpretará de acuerdo con legislación española. Cualquier disputa relacionada con la garantía se resolverá ante los Juzgados de Nules (Castellón- España) con renuncia expresa a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles.

TIMELESS SURFACES

VENUX



**W**