

Garantía AQUALOZA: 5 años en la loza

Toda pieza de loza sanitaria AQUALOZA (inodoros, bidets, bachas y mesadas) tiene **5 años de garantía contra defectos de fábrica**, contados desde la fecha de la factura de compra.

5 años

en la loza, contra defectos de fábrica

Factura

el plazo corre desde la fecha de la factura de compra

WhatsApp

los reclamos se hacen con la factura y fotos

1 Qué cubre

Un defecto de fábrica es una falla propia de la pieza: una fisura, una deformación o un problema en la superficie que no se explica por un golpe, por el uso ni por la instalación. Si tu pieza presenta un defecto así, escríbinos. Evaluamos el caso con tu factura y tus fotos y, confirmado el defecto, reponemos la pieza y el flete del reemplazo corre por nuestra cuenta.

Los 5 años cubren la loza y también el asiento y los herrajes, siempre contra defectos de fábrica. Si alguna de esas piezas falla por un defecto de fábrica, escríbinos por WhatsApp y evaluamos el caso con tu factura y tus fotos.

2 Si tu pedido llegó dañado por el transporte

Cada pedido viaja con embalaje reforzado con esqueleto de madera y con código de seguimiento. Aun así, un golpe en el viaje puede pasar. Si pasa, lo resolvemos con este proceso:

1. Revisalo en la sucursal

Abri el paquete en la sucursal de Vía Cargo y mirá la pieza antes de llevártela. Si te llega a domicilio, revisala delante del transportista. Si ves un golpe o una rotura, dejá constancia ante el personal del transporte.

2. Sacá fotos en el momento

Del embalaje con la etiqueta visible, del paquete abierto y del daño en primer plano. Esas fotos son la prueba de que el daño vino del viaje.

3. Avisanos por WhatsApp

En el momento, al +54 9 223 527-1870, con tu número de pedido o factura y las fotos. El plazo es de **48 horas** desde que retiraste o recibiste el paquete.

Cumplidos estos pasos, y verificado que el daño es del transporte, **reponemos la pieza dañada sin costo**, con el flete del reemplazo a cargo nuestro.

Pasadas las 48 horas desde el retiro o la entrega, no cubrimos roturas: a partir de ahí la pieza ya está en tus manos y no se puede saber si el daño ocurrió en el viaje. La garantía de 5 años contra defectos de fábrica sigue vigente igual.

3 Qué no cubre la garantía

- **Instalación incorrecta:** roturas durante la colocación o daños causados por una instalación mal hecha.
- **Golpes posteriores a la entrega:** caídas, impactos o daños de obra una vez que la pieza fue recibida en buen estado.
- **Mal uso:** daños por darle a la pieza un uso distinto del que está destinada.
- **Piezas modificadas:** cortadas, perforadas, pintadas o reparadas por terceros.
- **Desgaste normal** por el paso del tiempo y el uso cotidiano.

4 Qué necesitás para reclamar

- **La factura de compra.** La emitimos con cada pedido. Guardala: es el requisito de la garantía.
- **Fotos del problema.** Nítidas y de cerca. Si es una rotura de envío, también del embalaje con la etiqueta visible.

5 Por dónde se reclama

WhatsApp +54 9 223 527-1870

Contanos qué pasó, mandanos la factura y las fotos, y te decimos cómo sigue tu caso paso a paso.

6 Repuestos disponibles

A veces hace falta cambiar una parte, no la pieza entera. Tenemos repuestos disponibles: **herrajes, mochila y asiento**. Pedilos por WhatsApp indicando el modelo de tu inodoro.

7 Responsable de la garantía

Esta garantía es otorgada por **Multimateriales S.A.**, CUIT 30712190589.

Esta garantía se suma a los derechos que te da la ley como consumidor: no los limita ni los reemplaza. Emitimos factura por cada compra y respetamos el botón de arrepentimiento.

Guardá este documento junto con tu factura de compra. La versión vigente de esta garantía está siempre en aqualoza.com/garantia.