



**iktan**  
ingenio a tu medida

# Póliza de Garantía

Cuidado y mantenimientos  
de tu cocina

VIGENCIA ANUAL

# PÓLIZA DE GARANTÍA IKTAN

Casa IKTAN hace válida la póliza de garantía bajo los siguientes estatutos: innovación, calidad y servicio, siempre que se haya hecho el uso correcto del producto o en caso de que Casa IKTAN haya incumplido en alguno de los apartados contenidos el contrato de realización del proyecto. Así mismo el usuario se compromete a seguir los lineamientos establecidos en el acuerdo de entrega del proyecto por lo que dicha garantía puede o no tener efecto en función de los apartados establecidos en este documento.

Para hacer válida la garantía es necesario cumplir con algunos de los requisitos contenidos en los siguientes apartados:

## GARANTÍAS EN INSTALACIÓN

1.- La instalación de nuestros productos requiere diversos materiales por lo que los siguientes materiales están cubiertos por la póliza siempre y cuando cumplan las siguientes condiciones:

### Maderas / MDP / MDF / Enchapados naturales:

- En caso de que el material sea incorrecto.
- Cuando el material resulte dañado por el equipo de Casa IKTAN.
- Cuando el producto se haya instalado de forma incorrecta por el equipo de Casa IKTAN.

### Granitos / Cuarzos / Marmoles/ Piedras naturales:

- En caso de que el material sea incorrecto.
- Cuando el material resulte dañado por el equipo de Casa IKTAN.
- Cuando el producto se haya instalado de forma incorrecta por el equipo de Casa IKTAN.

### Línea Blanca / Grifería / Accesorios:

- En caso de que el producto instalado sea incorrecto.
- Cuando el producto resulte dañado por el equipo de Casa IKTAN.
- La instalación de equipos que sean comprados con la empresa si está incluida cuando se realiza la compra de una cocina.

2.- Para hacer válida la garantía, la mercancía no deberá presentar daños, modificaciones o alteraciones al producto recibido, debe contar con sus características originales y factura de compra.

3.- Esta garantía aplica en la Ciudad de Querétaro y quedará anulada si la mercancía se traslada del domicilio original de entrega.

## GARANTÍAS EN DEFECTOS DE FABRICACIÓN

1.- Nuestros muebles cuentan con un año de garantía contra defectos de fabricación garantizando de esta manera el correcto funcionamiento y calidad de su mueble.

2.- Para solicitar o hacer válida su garantía es necesario llenar el formulario en el siguiente enlace: <https://form.typeform.com/to/IDs9JNrw> o enviar vía whatsapp al teléfono **442 580 9400**, adjuntando los siguientes datos:

- Nombre completo del cliente
- Fólío de orden de compra.
- Foto o video del daño o avería que se quiera reportar.
- Dirección completa.
- Teléfono y correo electrónico.
- Para hacer válida esta garantía, la mercancía no deberá presentar daños, modificaciones o alteraciones al producto, diseño o materiales, debe contar con sus características originales.
- La garantía solo aplicará para el comprador original y tendrá que mostrar su factura original e identificación para hacer válida su garantía, en caso de no contar con su factura podrá presentar su nota o pedido.
- El usuario tendrá un lapso de 5 días para regresar vía correo electrónico la retroalimentación del daño del mueble y en caso de proceder la garantía uno de nuestros técnicos se presentará en horario y fecha estipulada y previamente pactada con el cliente para realizar las reparaciones , resanes, adecuaciones o cambios según se el caso (las reparaciones pueden efectuarse en un lapso no mayor a 30 días naturales después de recibir la retroalimentación de parte de uno de nuestros asesores técnicos).

# PÓLIZA DE GARANTÍA IKTAN

## 3.- Nuestra garantía no será válida ni aplicará en los siguientes casos:

- Cuando el mueble fuese usado en condiciones distintas a las normales o fuera utilizado con otros fines distintos para los que fue diseñado.
- Presente golpes evidentes, maltrato o cualquier uso que no fuera apropiado para el mueble.
- No estarán cubiertos por esta garantía daños físicos causados por: uso inadecuado, rayaduras, roturas, raspaduras, cortaduras, golpes, quemaduras, manchas, maltrato intencional ocasionado por adultos, niños o mascotas.
- Por desastres naturales.
- Desgaste natural de MDP / GRANITO / HERRAJES o recubrimientos del mismo.
- Por exposición directa al medio ambiente o sus elementos como son la lluvia, nieve, humedad, polvo, fuego o luz directa del sol.
- Por exposición o tratamiento con productos químicos.
- Traslados, Mudanzas o cualquier movimiento del mueble fuera del domicilio original al que fue enviado.

Por su naturaleza ciertos materiales como el mármol, ónix, o maderas pueden tener variación en tonos, color, textura, vetas e incrustaciones distintas a las mostradas en las imágenes por lo que se acepta puedan existir estas variaciones y no son considerados defectos de fabricación.

**4.-** La garantía solo cubre gastos de recolección y de envío en la zona metropolitana del estado de Querétaro.

**5.-** En garantías no nos hacemos responsables por variaciones en tonos o colores por lo que se da aviso al cliente por este medio que el mueble puede variar en su tono o colores contra las piezas que hubiese adquirido con anterioridad ya sea con Casa IKTAN o cualquier otra fábrica, tienda o distribuidor; y que dicho material ya se encuentren en su hogar, por lo que nos limitamos a reparar o reemplazar la pieza sin responsabilidad en las variaciones o diferencias de tonos, de acuerdo a las actualizaciones de colores y acabados de los materiales a sustituir o reponer.

**6.-** La mercancía adquirida en Liquidación no cuenta con Garantía, ni Servicio de Reparación ya que se entregará en las condiciones físicas evaluadas y aceptadas por el cliente con antelación.

**7.-** Esta garantía aplica en la Ciudad de Querétaro y quedará anulada si la mercancía se traslada del domicilio original de entrega.

## GARANTÍAS EN ENVÍOS

- 1.-** Nuestros muebles cuentan con garantía en caso de sufrir daños por parte de la fletera o empresa transportista.
- 2.-** Para hacer válida la garantía es necesario NO recibir el mueble dañado y pedir a la empresa transportista que regrese el mueble a nuestras instalaciones para su evaluación.
- 3.-** En caso de haber recibido el mueble cuenta con 5 días naturales después de su recepción para reportar el daño en nuestro correo y regresar el mueble a nuestras instalaciones.
- 4.-** Esta garantía aplica en la Ciudad de Querétaro y quedará anulada si la mercancía se traslada del domicilio original de entrega.

NOTA: Casa Iktan se remite a hacerse responsable en daños en instalaciones hidráulicas , gas , eléctricas o albañilería y en fugas que dañen el funcionamiento o el material del mueble.

## GARANTÍAS EXTENDIDAS

- 1.-** El usuario puede adquirir una garantía extendida en los productos IKTAN en los que aplique este servicio.
- 2.-** Para hacer uso de este servicio se aplicarán las condiciones establecidas en dicha garantía.
- 3.-** Para hacer efectiva la garantía extendida el usuario deberá notificar a Casa IKTAN de acuerdo a lo establecido en el contrato de adquisición del producto.
- 4.-** Para hacer efectiva la garantía extendida el usuario deberá presentar su factura de compra.

Cualquier otro inconveniente o altercado relacionado a la integridad del producto que no esté implícito en este documento se resolverá tomando en cuenta el criterio de ambas partes con relación a cada apartado contenido en esta póliza.

Fecha de vigencia

Firma de Casa Ikta

Firma del cliente