

# Garantía limitada



For an English version of this Limited Warranty and Dispute Resolution Process, visit [andersenwindows.com](http://andersenwindows.com)

## GARANTÍA LIMITADA Y PROCESO DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

**IMPORTANTE:** Lea atentamente el Proceso de resolución de controversias que aparece en el presente documento a continuación de la Garantía limitada. El Proceso de resolución de controversias incluye renuncias a un juicio por jurado y demandas colectivas que pueden afectar sus derechos legales. Para solicitar la exclusión voluntaria de estas renuncias, debe visitar nuestro sitio web en [www.andersenwindows.com/optout](http://www.andersenwindows.com/optout) y completar el formulario de exclusión voluntaria dentro del año a partir de la fecha de la adquisición de los productos Andersen® de un distribuidor o vendedor. La exclusión voluntaria solo aplica a los términos del Proceso de resolución de controversias.

### Garantía limitada para puertas y ventanas Heritage™

#### Garantía limitada transferible al vidrio

Se garantiza que el vidrio aplicado en fábrica a todas las puertas y ventanas Heritage (incluido el vidrio Low-E 366, vidrio de panel doble transparente, vidrio Low-E i89, vidrio Low-E 272, vidrios tonalizados, vidrio con diseños [incluidos los diseños con textura, esmerilados, ranurado, biselado y las opciones de color], vidrio monolítico laminado [no resistente a los golpes], rejillas entre los vidrios y las versiones templadas de estas opciones de vidrio) están libres de defectos de fabricación, tanto en materiales como en mano de obra por veinte (20) años a partir de la fecha de compra al vendedor. También se garantiza que no desarrollarán, bajo condiciones normales, obstrucciones materiales a la visión como resultado de defectos de fabricación o como resultado de una falla prematura del vidrio o del sellador orgánico durante veinte (20) años a partir de la fecha de compra al vendedor. Esta garantía limitada del vidrio no se aplica a los pedidos de vidrios especiales, vidrios decorativos, vidrios con resistencia al impacto o vidrios que no sean instalados en la fábrica por Heritage.

En caso de que se produzca una falla en el vidrio como resultado de un defecto de fabricación o un defecto en los materiales o en la mano de obra dentro del período de la garantía limitada, Heritage podrá, a su criterio: (1) proveer un reemplazo adecuado del producto de vidrio al vendedor de Heritage que usted indique (no se incluye el costo por mano de obra); (2) proveer una reparación autorizada de fábrica para el vidrio existente sin costo para usted; o (3) reembolsar el precio de compra original. Dichas piezas de reemplazo o las reparaciones tienen garantía por el resto del período de garantía limitada original.

#### Garantía limitada transferible sobre los acabados aplicados

Los acabados estándar pintados o anodizados aplicados a materiales y herrajes en ventanas y puertas Heritage están garantizados bajo condiciones atmosféricas y de operación normales para no cambiar de color superior a 5 delta E\* (cuando se mide de acuerdo con la ASTM D2244) por un período de cinco (5) años a partir de la fecha de compra al vendedor.

En el caso de que ocurra una falla en el acabado como resultado de un defecto de fabricación, de los materiales o de la mano de obra dentro del período de

garantía limitada, Heritage, podrá, a su criterio: (1) volver a aplicar el acabado al producto (el acabado se aplicará con técnicas de acabado comerciales estándar y es posible que no sea igual al acabado aplicado originalmente al producto); (2) reparar el producto o proporcionar pieza(s) o producto(s) de recambio - la mano de obra no está incluida; o (3) reembolsar el precio de compra original. Dichas piezas de reemplazo o reparaciones tienen garantía por el resto del período de la garantía limitada original.

\* Medición técnica de la pérdida del color

**Exclusiones:** Los productos sometidos a los efectos perjudiciales de contaminantes atmosféricos, químicos o lavados cáusticos, o a la acumulación de depósitos de sales concentradas, no están cubiertos por los términos de esta garantía limitada. Cualquier rayón, astilla o daño en la superficie que exponga a la superficie del material o herraje debe ser reparada de inmediato. Dicha reparación es necesaria para mantener la cobertura de la garantía limitada. En áreas donde hay químicos o contaminantes en el aire (incluyendo, entre otros, sal o lluvia ácida), los propietarios deben implementar un programa sistemático de limpieza con agua dulce que consiste en limpiar con jabón suave y agua al menos una vez al mes o con mayor frecuencia cuando sea necesario para evitar la acumulación de depósitos concentrados de sal. El encerado periódico con una cera de tipo automotriz puede prolongar la vida del producto. Incluso con un programa de limpieza sistemático, los productos instalados bajo estas condiciones normalmente se deterioran antes que los productos instalados bajo condiciones atmosféricas/ambientales normales. La corrosión y/o el deterioro bajo este tipo de condiciones atmosféricas o ambientales es considerada como “desgaste normal” y no están cubiertos por esta garantía limitada.

### Garantía limitada transferible sobre componentes que no sean el vidrio

Se garantiza que las partes de las puertas y ventanas Heritage que no sean de vidrio (incluidas las puertas y ventanas con mecanismos de cerrojo y pestillo, las bisagras, los sistemas compensadores, los operadores rotatorios y operadores rotatorios con zapata de pivote, los rodillos, los picaportes, los mosquiteros, los burletes y hojas y las piezas de los marcos) no presentan defectos de fabricación, ni de materiales ni mano de obra durante un período de dos (2) años a partir de la fecha de compra al vendedor.

En caso de que se produzca una falla en un componente que no sea el vidrio como resultado de un defecto de fabricación o un defecto en los materiales o en la mano de obra dentro del período de la garantía limitada, Heritage podrá, a su criterio: (1) proveer las piezas de reemplazo al vendedor de Heritage que usted indique (no se incluye el costo por mano de obra); (2) proveer una reparación autorizada de fábrica para el componente existente sin costo para usted; o (3) reembolsar el precio de compra original. Dichas piezas de reemplazo o reparaciones tienen garantía por el resto del período de la garantía limitada original.

### Garantía limitada para superficies exteriores de aluminio pintadas

#### Sistemas de revestimiento para los productos Coastal Seashore

La película de pintura en los productos Heritage con revestimiento de aluminio en sus colores estándar tiene garantía de que no se agrietará, fisurará, descascarará, levantará ni se despegará o perderá adherencia desde la fecha de fabricación en productos expuestos a altas concentraciones de sal de la siguiente manera:

— Los productos instalados dentro de una distancia de dos (2) millas y de 1.001 pies de zonas costeras tienen una garantía de cinco (5) años a partir de la fecha de compra al vendedor. En el caso de que ocurra alguna falla cubierta por este período de garantía limitada, Heritage, podrá, a su criterio: (1) volver a aplicar el acabado al producto (el acabado se aplicará con técnicas de acabado comerciales estándar y es posible que no sea igual al acabado aplicado originalmente al producto); (2) reparar el producto o proveer pieza(s) o producto(s) de recambio - la mano de obra no está incluida; o (3) reembolsar

el precio de compra original. Dichas piezas de reemplazo o reparaciones tienen garantía por el resto del período de la garantía limitada original.

— Los productos instalados dentro de una distancia de 1.000 pies de zonas costeras tienen una garantía de cinco (5) años a partir de la fecha de compra al vendedor, prorrateado a partir de dos (2) años. En el caso que entre el primer (1) año y el segundo (2) año ocurra alguna falla cubierta por este período de garantía limitada, Heritage, podrá, a su criterio: (1) volver a aplicar el acabado al producto (el acabado se aplicará con técnicas de acabado comerciales estándar y es posible que no sea igual al acabado aplicado originalmente al producto); o (2) reparar el producto o proporcionar pieza(s) o producto(s) de recambio - la mano de obra no está incluida; o (3) reembolsar el precio de compra original. Dichas piezas de reemplazo o reparaciones tienen garantía por el resto del período de la garantía limitada original. En el caso de que ocurra alguna falla desde el tercer año (3) hasta el quinto (5), Heritage, podrá, a su criterio: (1) volver a aplicar el acabado al producto (el acabado se aplicará con técnicas de acabado comerciales estándar y es posible que no sea igual al acabado aplicado originalmente al producto) cubriendo Heritage solo el 50% de los costos; o (2) reparar el producto, cubriendo Heritage solo el 50% de los costos, o proveer pieza(s) o producto(s) de recambio, cubriendo Heritage solo el 50% de los costos, - la mano de obra no está incluida; o (3) reembolsar el 50% del precio de compra original. Tales piezas de repuesto o reparaciones están garantizadas por el resto del período de garantía limitada.

Se garantiza que la película de pintura estándar es resistente a defectos por pulverización mayor al número ocho (8) de la clasificación basada en la ASTM D 4214-98 y a cambios de color superior a delta E 5\* (de acuerdo a la ASTM D-2244-02e1) por un período de cinco (5) años a partir de la fecha de compra al vendedor. En el caso de que ocurra alguna falla cubierta por este período de garantía limitada, Heritage, podrá, a su criterio: (1) volver a aplicar el acabado al producto (el acabado se aplicará con técnicas de acabado comerciales estándar y es posible que no sea igual al acabado aplicado originalmente al producto); o (2) reparar el producto o proveer pieza(s) o producto(s) de recambio - la mano de obra no está incluida; o (3) reembolsar el precio de compra original. Tales piezas de repuesto o reparaciones están garantizadas por el resto del período de garantía limitada.

**Exclusiones:** Los productos sometidos a los efectos perjudiciales de contaminantes atmosféricos, químicos o lavados cáusticos, o a la acumulación de depósitos de sales concentradas, no están cubiertos por los términos de esta garantía limitada. Cualquier rayón, astilla o daño en la superficie que exponga a la superficie de revestimiento de aluminio debe ser reparada de inmediato. Dicha reparación es necesaria para mantener la cobertura de la garantía limitada.

Para la cobertura de la garantía limitada en las zonas costeras (zonas de alta concentración de sal), como aquellas áreas que se encuentren dentro de una distancia de dos (2) millas de zonas costeras, los propietarios deben poner en práctica un programa sistemático de limpieza con agua dulce que consiste en limpiar con agua y jabón suave, al menos cada tres (3) meses o con mayor frecuencia cuando sea necesario, para evitar la acumulación de depósitos concentrados de sal. El encerado periódico con una cera de tipo automotriz puede prolongar la vida del producto. Si no se toman estas medidas, se anulará esta garantía limitada.

Las condiciones atmosféricas y ambientales dentro de una distancia de dos (2) millas de la zona costera pueden ser extremadamente corrosivas. Incluso con un programa de limpieza sistemático, los productos instalados bajo estas condiciones normalmente se deterioran antes que los productos instalados bajo condiciones atmosféricas/ambientales normales. La corrosión y/o el deterioro bajo este tipo de condiciones atmosféricas o de medio ambiente es considerada como "desgaste normal" y no están cubiertos por esta garantía limitada.

\* Medición técnica de la pérdida del color

## No ofrecemos ninguna otra garantía o representación

**LA PRESENTE GARANTÍA LIMITADA REEMPLAZA A TODAS LAS DEMÁS GARANTÍAS, EXPRESAS O IMPLÍCITAS, INCLUIDAS, DE MANERA ENUNCIATIVA Y NO LIMITATIVA, CUALQUIER GARANTÍA IMPLÍCITA DE COMERCIABILIDAD O APTITUD PARA UN PROPÓSITO EN PARTICULAR. TODAS LAS GARANTÍAS ESTÁN LIMITADAS AL RÉGIMEN DE PRESCRIPCIÓN APLICABLE, PERO EN NINGÚN CASO SE EXTENDERÁ MÁS ALLÁ DE LOS PERÍODOS DE LA GARANTÍA LIMITADA QUE SE ESPECIFICARON MÁS ARRIBA. HERITAGE EXCLUYE Y NO SERÁ RESPONSABLE DE NINGÚN DAÑO INDIRECTO O INCIDENTAL, YA SEA QUE SURJAN DEL CONTRATO, SEAN DE RESPONSABILIDAD EXTRA CONTRACTUAL O DE ALGÚN OTRO TIPO. LA SOLUCIÓN DE REPARACIÓN, REEMPLAZO O REEMBOLSO DEL PRECIO REAL DE COMPRA DEL PRODUCTO QUE OFRECE ESTA GARANTÍA LIMITADA ES LA ÚNICA SOLUCIÓN CON RESPECTO A TODAS Y CADA UNA DE LAS LESIONES, LOS DAÑOS O LAS PÉRDIDAS.**

## Ley aplicable

Esta Garantía limitada solo es válida para los Estados Unidos (para los cincuenta estados y el Distrito de Columbia). Esta Garantía limitada le confiere derechos legales específicos, y usted puede también disponer de otros derechos que varían según cada estado. Algunos estados no permiten la exclusión ni la limitación de los daños incidentales o indirectos, ni la limitación de la duración de una garantía implícita, de manera que las limitaciones o exclusiones anteriores pueden no aplicarse en su caso. Si cualquier término específico de esta Garantía limitada está prohibido por alguna ley aplicable, este será anulado, pero el resto de esta Garantía limitada seguirá vigente.

## Lo que esta garantía limitada NO cubre: Exclusiones adicionales específicas

Además de cualquier otra limitación o exclusión en la presente Garantía limitada, Heritage no tendrá ninguna obligación por la falla del producto, daño o costos debido a las siguientes situaciones o relacionadas con ellas:

- Modificaciones del producto o por el tonalizado de vidrios (por ejemplo: tinte de vidrios, sistemas de seguridad, pintura inadecuada, cubiertas aislantes, etc.).
- Unidades ensambladas o unidas incorrectamente, que hayan sido colocadas por terceros.
- Cualquier cinta con lámina protectora del adhesivo aplicado a la pintura.
- Fallas ocasionadas por la aplicación de herrajes no ofrecidos por Heritage (por ejemplo: cerraduras, contramarcos, bisagras, herrajes de emergencia, cierres, etc.).
- Instalación incorrecta de los herrajes de Heritage y/o del contramarco exterior.
- Ajustes o correcciones ocasionadas por una instalación incorrecta.
- Bloqueo de los orificios de drenaje.
- Instalación o uso incorrectos, incluido el uso de una puerta no comercial como entrada principal o salida de cualquier edificio que no sea una unidad residencial de una sola familia, o la reinstalación de una ventana o puerta Heritage después de que se la haya retirado de un edificio y haya sido revendida y/o reinstalada en un edificio diferente.
- Exposición a condiciones que superen las especificaciones de rendimiento publicadas.
- Filtraciones de agua que no emanen de un defecto de fabricación, de los materiales o de la mano de obra.
- Condensación.
- Mantenimiento inadecuado, como el uso de lavado de ladrillos, paletas de metal, selladores, lijado o lavado incorrecto.
- Químicos o contaminantes aéreos, como la sal o la lluvia ácida.
- Entrega a cargo de terceros.

- Accidentes.
- Casos de fuerza mayor.
- Uso y desgaste normal.

### Otros elementos que se excluyen de esta garantía limitada:

- Instalación.
- Mano de obra para reemplazar paneles de la puerta, vidrios u otros componentes.
- Mano de obra y otros costos relacionados con la extracción y eliminación de un producto defectuoso.
- Mano de obra y materiales para pintar cualquier producto, componente, contramarco u otro elemento de carpintería reparado o reemplazado que se pueda requerir.
- Productos no fabricados por Heritage.
- Ligera curvatura del vidrio, pequeños rayones u otras imperfecciones en el vidrio que no afectan la integridad estructural ni entorpecen considerablemente la visión normal.
- Ruido de las barras de la rejilla en un espacio de aire.
- Insectos que pasan a través o alrededor del mosquitero.
- Decoloración o corrosión de los acabados de los herrajes.
- Acabados veteados y texturizados.
- Pintura y acabados no estándar.
- Grietas, roturas por choque térmico y roturas del vidrio provocadas por la presión.
- Delaminación de vidrio laminado.
- Vidrios especiales. Comuníquese con nosotros para obtener información sobre la garantía limitada de los vidrios especiales.
- Otras series de productos, algunos productos y accesorios tienen sus propias garantías limitadas y no están cubiertos por esta garantía limitada. Para obtener más información, visite [www.andersenwindows.com](http://www.andersenwindows.com).
- Viajes por mantenimiento para proveer instrucciones sobre el uso del producto.

### Procedimiento de reclamación de garantía

Para realizar una reclamación de conformidad con esta Garantía limitada, comuníquese con Heritage Windows and Doors al:

Heritage Windows and Doors  
1503 West San Pedro St.  
Gilbert, AZ 85233

También puede comunicarse con nosotros en la sección de Soporte de nuestro sitio web en [www.heritagewindows.com](http://www.heritagewindows.com) o por teléfono al 1-480-892-2600.

### Reparación fuera de la garantía

Será responsable de todos los costos relacionados con cualquier reparación que no esté cubierta por esta Garantía limitada o que esté fuera del período de la Garantía limitada. En caso de que la cobertura de la garantía no esté clara, Heritage podría cobrar un gasto por revisión para realizar cualquier inspección del producto en el lugar donde está instalado. Si el inspector determina que el producto Heritage™ tiene un defecto que está cubierto por esta garantía limitada, no se cobrará el gasto por inspección.

## PROCESO DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

### General

Si no está satisfecho con la solución provista en virtud de la Garantía limitada establecida más arriba o tiene otra reclamación contra Andersen relacionada con sus productos Andersen, usted y Andersen pueden acordar resolver la reclamación utilizando el siguiente proceso (“Proceso de resolución de controversias”). Este Proceso de resolución de controversias se aplicará a las

reclamaciones de cualquier naturaleza relacionadas con su producto Andersen (“Controversia(s)”). Las controversias incluyen, de manera enunciativa y no limitativa, reclamaciones por incumplimiento del contrato o de la garantía, reclamaciones por violación de leyes o reglamentaciones estatales o federales, reclamaciones basadas en la responsabilidad extracontractual, negligencia o responsabilidad civil de los fabricantes, reclamaciones basadas en fraude o fraude por inducción, reclamaciones de marketing o publicidad y reclamaciones relacionadas con la exigibilidad o vigencia de cualquier término de la Garantía limitada o del Proceso de resolución de controversias, lo que incluye, de manera enunciativa y no limitativa, las renunciaciones de demandas colectivas y juicios con jurado.

### Notificación obligatoria

Para hacer valer una reclamación, primero debe enviar a Andersen una notificación por escrito. Para su comodidad, tenemos disponible un formulario de Notificación de controversia en el sitio web de Andersen en [www.andersenwindows.com/noticeofdispute](http://www.andersenwindows.com/noticeofdispute).

### Respuesta de Andersen

Andersen tendrá 60 días a partir de la recepción de su Notificación de controversia para contestarle por escrito. En esa respuesta o en cualquier momento posterior, Andersen le puede proveer una o más ofertas por escrito para resolver su Controversia.

### Sin acción colectiva ni juicios con jurado

**USTED ACEPTA QUE SOLO PUEDE HACER VALER CONTROVERSIAS CONTRA ANDERSEN DE FORMA INDIVIDUAL, Y NO COMO DEMANDANTE PRINCIPAL O COLECTIVO EN CUALQUIER PROCEDIMIENTO O ACCIÓN COLECTIVA O DE REPRESENTACIÓN. ASIMISMO, COMO PARTE DE ESTE PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS, USTED Y ANDERSEN ACUERDAN RENUNCIAR AL DERECHO DE UN JURADO Y QUE TODAS LAS CONTROVERSIAS SERÁN ANALIZADAS Y RESUELTAS SOLAMENTE POR UN JUEZ DE TRIBUNAL FEDERAL O ESTATAL.**

### Procedimiento de exclusión voluntaria

Puede optar por no participar en este Proceso de resolución de controversias completando y enviándonos una Notificación de exclusión voluntaria por escrito. La Notificación de exclusión voluntaria se encuentra en el sitio web de Andersen en [www.andersenwindows.com/optout](http://www.andersenwindows.com/optout). Ya sea que opte o no por la exclusión voluntaria del Proceso de resolución de controversias, todos los términos de la Garantía limitada establecidos más arriba permanecerán en vigencia.

### Ley aplicable y divisibilidad

Este Proceso de resolución de controversias, que incluye, de manera enunciativa y no limitativa, cuestiones relacionadas con su exigibilidad y vigencia, se regirá por las leyes del Estado de Minnesota independientemente de los conflictos de principios jurídicos. Si un término de este Proceso de resolución de disputas resultara inválido o no valedero en una jurisdicción determinada, dicho término no aplicará para ese reclamo dentro de esa jurisdicción. En cambio, ese término se excluirá y el resto de los términos seguirán en plena vigencia.

Heritage Windows and Doors es una subsidiaria que pertenece en su totalidad a Andersen Corporation. Heritage fabrica y respalda las garantías limitadas de los productos Heritage®. Las reclamaciones y el Proceso de resolución de controversias de productos de Heritage son administrados por su empresa matriz, Andersen Corporation.