Garantía
& Mantenimiento

Tenemos como política brindar una garantía de satisfacción en todos nuestros productos y servicios. Consideraremos bien realizado nuestro trabajo cuando usted esté satisfecho con los servicios prestados, ya que “es su recomendación la que nos dará nuevos clientes contentos”.



Condiciones generales de la Garantía

Las cortinas Casa Roller cuentan con garantía por tipo de producto, contados desde la fecha de compra (00/00/0000 - 00 hs), cuyo objetivo es cubrir daños de materiales defectuosos, errores de fabricación, tanto de cortina como de sus componentes, los que serán reparados sin costo.

Para acceder al servicio de garantía deberá ser el comprador original y presentar su reclamo al Distribuidor Autorizado de Casa Roller.

La garantía en cuestión, responde siempre y cuando no haya saldo pendiente; es decir, que se haya abonado el 100% de la totalidad del pedido.

¿Cómo tramitar una Garantía?

La ejecución de la garantía se realiza poniendo en conocimiento en una primera instancia a su asesor, quien lo acompañó en todo el proceso de compra. El asesor comunicará al área de posventa quién se pondrá en contacto con usted dentro de las 48 hs hábiles

Para agilizar la correcta ejecución del reclamo es necesario presentar, ya sea por su parte o con asistencia de su asesor los siguientes datos:

- Número de pedido
- Tipo de Cortina
- Tipo de tela
- Medida de cortina
- Imagen del siniestro
- Ubicación de la misma (en ventana / devuelta a punto de entrega / en manos del técnico)

Tiempos de Garantía

5 (cinco) años - Para la Línea Tope de Gama en Rollers, Bandas verticales y Motorizadas

3 (tres) años - Para la Línea Aura Eclipse y Telas de Riel Europeo

2 (dos) años - Para la Línea Texas

6 (seis) meses - De garantía Técnica

Esta garantía cubre únicamente equivocaciones que puedan surgir en la fabricación del producto respecto a medidas, colores y tela, solo si fueran diferentes a la confirmación de la compra.
Es decir, si la confirmación de compra es correcta pero el producto recibido no es el que corresponde a ese detalle.
Vale aclarar que en el caso de un cambio de paño de la cortina, no podemos asegurar en el momento del cambio, que el color de la tela sea de la misma partida; puede ser un tono un poco más claro o un poco más oscuro según la ocasión.

El producto se repara; de no tener solución, podrá ser reemplazado por uno nuevo. Este es un producto a medida, por lo que no tiene devolución de dinero.

Si usted percibe algún defecto o daño de fábrica en la cortina, automáticamente debe dejar de utilizarla y comunicarse de inmediato con su asesor. En caso de que perciba este defecto y el cliente siga utilizando la cortina, o no dé aviso a su asesor en los **tiempos estipulados** para el pertinente reclamo, la garantía no le cubrirá.

Cubre también el mal funcionamiento del producto producido por un ensamblaje inadecuado.
Queda claro y cierto entre las partes que la eventual reparación y/o sustitución de piezas o productos dentro de los límites establecidos en esta garantía deberá ser rigurosamente interpretada y entendida como mera libertad del fabricante, no implicando, por lo tanto, extensión de la misma a otros semejantes.

Tiempos estipulados

El cliente tiene un máximo de 10 (diez) días hábiles después del aviso del vendedor para retirar el producto. En caso de no retirar el pedido en el tiempo estipulado, el mismo queda sujeto a ser redireccionado a centros de almacenamiento. Una vez ocurrido esto, la empresa no se hará cargo de los daños que le pueda ocurrir a su pedido ni su extravío. Para solicitar nuevamente la entrega se deberá contactar al vendedor y se le enviará el pedido a su domicilio con envío a pagar por parte del cliente tal cual como el pedido esté en ese momento.

• El cliente, una vez recibido el producto, tendrá 7 (siete) días hábiles desde la recepción del producto para revisar que el pedido esté completo y realizar el reclamo pertinente.

• En caso de que su pedido tenga algún desperfecto, deberá interrumpir el uso del mismo manera inmediata y , se resolverá en un transcurso de 15 (quince) días hábiles aprox desde que nosotros tenemos la cortina con el defecto en la fábrica para su reparación en la medida que sea posible.

• En caso de extravío del producto por parte del transporte, se debe esperar un tiempo prudencial que será respondido por parte de su asesor o el servicio de posventa para confirmar la fabricación de cero del producto.

Guía de buen uso

• No utilice la cortina mientras la tela roce en algún punto de su enrollamiento contra cualquier cosa.
Si esto sucede, no utilice más la cortina y comuníquese rápidamente con su asesor.

• Siempre utilice la cadena tirando de forma lenta y progresiva, de modo completamente vertical y sin inclinaciones laterales, evite impactar contra los límites, disminuyendo la intensidad de uso al acercarse a ellos.

• Cuando realice la limpieza de los vidrios de la ventana y emplee algún tipo de químico, jabón o solvente, evite rociar directamente dicho elemento a la cortina.

• Humedezca siempre un paño para hacer la limpieza de los vidrios y así evitar que las telas entren en contacto con el químico.

• Limpie las ventanas siempre con las cortinas recogidas en su totalidad. No lave con agua ni aplique lavado por ultrasonido en las telas.

• No aplique vapor a las telas ni aire caliente.

• Si necesita realizar un lavado profundo del producto, cerciórese de realizarlo con personal especializado que asegure un lavado correcto y que pueda ofrecerle una garantía sobre el producto ya que un lavado inadecuado podría generar la pérdida de la garantía, tanto en el componente de las telas, como en el funcionamiento general del producto.

CASAROLLER
CONCIENCIA DE SERVICIO

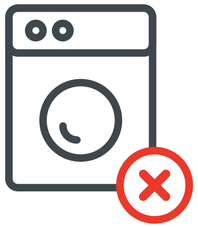
Guía de buen uso



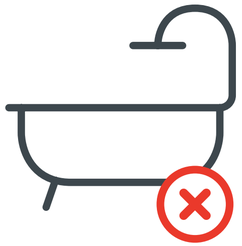
El uso de solventes o soluciones químicas y abrasivas no es recomendado



No sumerja el producto en agua



No aptos para limpiarlos en lavarropas



No colocarlo como cortina de baño



No utilizarlo como cortina de exterior

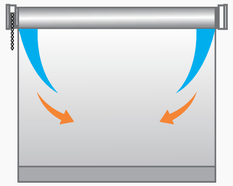
Límites y Exclusiones

Quedan excluidos y por fuera de la garantía cualquier reclamo que incumpla los plazos de retiro o notificación previamente mencionados, asi como tampoco cubren los comportamientos usuales de las cortinas.

Las cortinas de Casa Roller son fabricadas con componentes de excelente calidad seleccionadas de distintos lugares del mundo por su alto nivel de fabricación y durabilidad.

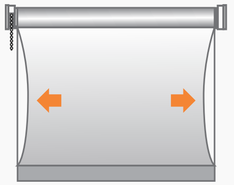
Existen algunos comportamientos que pueden aparecer en las cortinas que no se deben a un detalle en la fabricación sino al movimiento físico que genera un material flexible como lo es la tela. Estos no son defectos de fabricación, y por lo tanto no están contemplados dentro de la garantía: Efecto V, Curvatura en extremos y laterales, ondulación en los bordes.

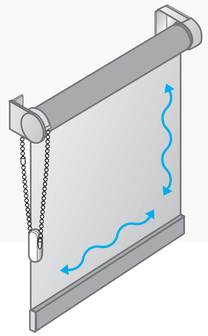
Comportamientos de las cortinas que pueden manifestarse con el uso y no están contemplados dentro de la garantía:



Efecto “V”

Curvatura en extremos y laterales





Ondulación en bordes

- Variaciones en tonalidad entre pedidos realizados en diferentes instancias.
- Cortinas que excedan los límites establecidos.
- Uso de las cortinas en Exterior o condiciones de intemperie.
- Fallas en motores por instalaciones eléctricas defectuosas, no realizadas por electricistas matriculados.
- Desprendimientos del revoque o mampostería, no quedarán cubiertos siempre y cuando los técnicos hayan realizado la instalación con las debidas fijaciones (taco para pared material o durlock).

Es responsabilidad del cliente el informar si en la zona de la instalación recorren cañerías, cableado o algún tipo de instalación que se pueda ver afectada.

Finalizada la garantía técnica (6 meses) quedan excluidos los servicios de retiro de cortinas, fletes, instalación, andamios o cualquier otro adicional que se requiera para el montaje o desmontaje de las mismas.

Oscuridad Total

El tipo de Tela Blackout bloquea el 100% de los hazes de luces que interceptan el material, garantizando la oscuridad total a través de la tela.
El empleo correcto de este tipo de cortina puede reducir casi en su totalidad de luminosidad que ingrese por las aberturas pero queda siempre sujeto al contexto, se pueden dar filtraciones de luz entre paño y paño de las cortinas, asi como tambien entre el paño y los laterales de la abertura.

La separación de las cortinas con respecto a la pared influíra considerablemente en la luminosidad reflejada que ingresa al interior. Tengase en cuenta que algunos tipos de aberturas con salientes del marco de la ventana o manijones impediran el correcto funcionamiento de la tela, y por ende la empresa no se responsabiliza de ello, ya que no es una falla del producto, si no una consecuencia producto del entorno

Devoluciones y Cancelaciones

Devoluciones

Solo se aceptan en caso de productos con defectos de fabricación comprobados y dentro del plazo de 7 días desde la recepción del pedido, la devolución del producto para el cambio o arreglo del mismo. No se aceptan devoluciones por cambios de decisión o error en la toma de medidas/colores por parte del cliente.

Cancelaciones

Pedidos confirmados y en producción no pueden ser cancelados ni modificados. Si el pedido aún no ingresó a producción, podrá cancelarse o modificarse únicamente dentro de las 24 horas posteriores a la confirmación de compra.

En casos de excepción (a criterio de Casa Roller), podrá ofrecerse una nota de crédito aplicable a futuras compras.
Los costos de transporte, instalación o desinstalación generados por devoluciones o cancelaciones corren por cuenta del cliente.

CASAROLLER
CONCIENCIA DE SERVICIO

#concienciadeservicio

www.casaroller.com.ar

info@casaroller.com.ar

0800 345 2678

Showroom Buenos Aires

Jorge Newbery 3458 - Palermo CABA
Tel. 11 3699-3891

Showroom Córdoba

Av. Colón 4050 - Córdoba Capital
Tel. 351 647-8402

Showroom Neuquén

Av. Joaquín González 591
Tel. 2994 73-9134

© 2025 Casaroller. Todos los derechos reservados.