

**FIROX**

**GARANTÍA Y DEVOLUCIONES**

**R1**

**R3**



# **GARANTÍA DE FIROX R1 Y R3**

## **Mensaje de la marca**

En Firox nos enorgullece diseñar y fabricar productos confiables, seguros y duraderos. Estamos seguros de que, con el uso y mantenimiento adecuados, tu Firox R1 o R3 te acompañará durante muchos años y te ofrecerá una experiencia de asado con carbón verdaderamente excepcional.

## **Garantía voluntaria de fábrica y compromiso de la marca**

Firox R1 y Firox R3 cuentan con una garantía voluntaria de fábrica de 5 años a partir de la fecha de compra. Consulta tabla de garantía por componente para más detalles. Además, queremos que nuestros clientes estén plenamente satisfechos con su parrilla. Por ello, si tienes algún inconveniente con tu parrilla, aunque el producto haya sido usado indebidamente o la garantía haya expirado, haremos todo lo razonablemente posible para ayudarte.

Para asistencia, contáctanos a [sopORTE@firox.com](mailto:sopORTE@firox.com), por redes sociales o WhatsApp.

## **Cobertura de garantía por región**

La garantía voluntaria de fábrica de Firox R1 y R3 cubre todos los países donde la marca se comercializa oficialmente. Si el producto se encuentra en un país sin distribución oficial, haremos todo lo posible por ayudarte, pero la cobertura puede variar y podrían aplicarse costos adicionales como aranceles, envío y otros.

## **Términos y condiciones de la garantía**

1. Para procesar un reclamo por garantía, se debe presentar un comprobante de compra válido.
2. La garantía voluntaria de fábrica de 5 años aplica únicamente para uso residencial y doméstico.
3. Para restaurantes, hoteles, resorts, rentas vacacionales y otros usos comerciales, la garantía es de 1 año.
4. Los componentes reemplazados conservan la cobertura solo por el tiempo restante del periodo de garantía original.
5. Firox puede mejorar el diseño y los materiales con el tiempo; por ello, los componentes de reemplazo pueden diferir de los originales.
6. Cualquier alteración, modificación o reparación no autorizada anula la garantía.
7. Firox no es responsable de garantías extendidas no oficiales ofrecidas por terceros (distribuidores o minoristas).

## ¿Qué cubre esta garantía?

1. Aplica a todas las unidades adquiridas directamente con nosotros o con distribuidores autorizados.
2. Si un componente presenta fallos por defecto de fabricación o de materiales, lo repararemos o reemplazaremos sin costo (pueden aplicar gastos de envío, aranceles e impuestos).
3. Si el defecto afecta a la parrilla completa, la sustuiremos por un modelo equivalente.
4. Podríamos pedir la devolución del componente o la unidad defectuosa para revisión; pero siempre solicitaremos fotos o vídeos antes de procesar la garantía.

## ¿Qué no cubre esta garantía?

1. Imperfecciones estéticas que no afecten el funcionamiento del producto.
2. Desgaste normal por uso prolongado.
3. Decoloración de piezas metálicas expuestas a altas temperaturas, lo cual es normal y no afecta el funcionamiento.
4. Oxidación por exposición excesiva a ambientes salinos (p. ej., rocío marino).
5. Deformaciones menores por calor que no afecten el funcionamiento del producto.
6. Daños por negligencia, falta de limpieza, uso incorrecto o alteraciones.
7. Accidentes y catástrofes (incendios, huracanes, terremotos, inundaciones, vandalismo).

## Período de garantía por componente

- |                                  |                                  |
|----------------------------------|----------------------------------|
| 1. Plato protector               | 5 años                           |
| 2. Cuerpo principal              | 5 años                           |
| 3. Caja de carbón                | 5 años                           |
| 4. Rejilla reversible            | 5 años                           |
| 5. Campana térmica               | 5 años                           |
| 6. Termómetro de campana térmica | No aplica cobertura por garantía |
| 7. Artículos promocionales       | No aplica cobertura por garantía |

## Cómo hacer un reclamo por garantía

1. Escríbenos a soporte@firox.com, por redes sociales o WhatsApp.
2. Adjunta el comprobante de compra (factura, recibo o ticket digital).
3. Envía fotos o vídeos del producto o componente defectuoso.

4. Proporciona tu información de contacto (nombre, teléfono, correo y dirección).

### **Proceso de inspección y validación**

Antes de aprobar cualquier reclamo, Firox evaluará cada caso de forma individual y minuciosa para confirmar si el defecto está cubierto por la garantía. Si determinamos que el desperfecto está cubierto por la garantía, repararemos o sustituiremos el componente defectuoso a discreción de la empresa. En situaciones excepcionales, por ejemplo, cuando la reparación o el reemplazo resulten desproporcionadamente costosos, Firox podrá optar por reembolsar el valor de mercado del producto, descontando el desgaste y la depreciación razonables.

### **Envío para inspección**

Firox podrá solicitar la devolución del producto o componente defectuoso para una revisión técnica. Cubriremos los gastos de envío únicamente dentro del país o área de compra original y mediante el servicio de transporte estándar que utilicemos en esa región. Cualquier costo extraordinario (por ejemplo, recargos por entregas urgentes, zonas remotas, cambios de domicilio a regiones o países donde Firox no opera oficialmente) deberá ser asumido por el cliente. Si, tras la inspección, se concluye que el daño no está cubierto por la garantía, los costos de devolución correrán a cargo del usuario.

### **Reemplazo y costos adicionales**

Una vez aprobado el reclamo, enviaremos el producto o componente de reemplazo solo a la misma dirección o región de compra original mediante el servicio estándar disponible. Si el cliente solicita el envío a otra ubicación, o si se requieren servicios de transporte especiales que excedan la cobertura estándar, dichos gastos adicionales serán responsabilidad del cliente.

### **Política de devolución y reembolso**

Si no estás conforme con tu compra, puedes devolver el producto y solicitar el reembolso dentro de los 30 días naturales posteriores a la fecha de compra (o el plazo que te otorgue tu legislación local), siempre que se cumplan estas condiciones:

1. El producto debe estar sin usar, completo y en su empaque original.
2. Debes presentar un comprobante de compra válido.

La devolución sin costo solo aplica dentro del país o región de compra original y mediante nuestro servicio de transporte estándar. Si solicitas la devolución desde otra región, país o a través de un servicio urgente/especial, los gastos de envío correrán por tu cuenta. Los gastos de envío pagados inicialmente no son reembolsables.

Una vez recibamos e inspeccionemos el producto, emitiremos el reembolso al método de pago original o a otro medio

disponible, según el caso. Los productos usados, dañados o sin embalaje original pueden dar lugar a un reembolso parcial o a la denegación del reembolso.

Para iniciar el proceso de devolución y reembolso, contáctanos a [soporte@firox.com](mailto:soporte@firox.com), por redes sociales o WhatsApp.

## **Aviso legal**

Nuestra garantía voluntaria de fábrica no afecta tus derechos como consumidor. Las leyes de protección al consumidor garantizan estándares mínimos de calidad y funcionamiento; si el producto presenta una falla mayor, tienes derecho, conforme a la legislación local aplicable, a reparación, reemplazo o reembolso.

La garantía voluntaria de Firox cubre defectos de fabricación en materiales y mano de obra durante el período indicado, y es complementaria a las protecciones legales obligatorias de cada país. El monto máximo de compensación nunca excederá el precio original de compra. En caso de contradicción, prevalecerán los derechos que la ley otorgue al consumidor.

En la medida permitida por la ley, Firox no será responsable de daños indirectos, pérdida de ingresos ni otros perjuicios incidentales o consecuentes derivados del mal funcionamiento del producto. La garantía cubre únicamente el costo de reparación o reemplazo del componente defectuoso.

Firox se reserva el derecho de modificar el diseño y los materiales sin obligación de actualizar modelos anteriores; los repuestos suministrados pueden diferir ligeramente de los originales.

No asumimos los costos de desmontaje o reinstalación de los productos devueltos. Cuando solicitemos la devolución para inspección, los gastos de envío podrán ser cubiertos por Firox mediante el servicio estándar disponible en la región de compra.

**FIROX**

Built to Burn.  
Made to Last.