

Preguntas frecuentes del Servicio de Garantía

P. ¿Cómo inicio el proceso de reclamo?

R. Para iniciar un reclamo usted deberá enviarnos el nombre, dirección y número de teléfono del propietario y su comprobante de compra. Esta información debe enviarse al Departamento de Servicio de Garantía en:

IKO Industries Inc.

Para: Warranty Services Department

235 W. South Tec Dr.

Kankakee, IL 60901-8426

Fax 815-937-5695

Correo electrónico: productconcerns.us@iko.com

Si usted es el contratista techador o proveedor que llama de parte del propietario, deberá tener disponible el nombre, dirección y número de teléfono del propietario y el comprobante de compra.

P. ¿Qué información se incluye en el Paquete de reclamo?

R. El Paquete de reclamo incluye:

- Una carta de presentación que explica en detalle la información necesaria para presentar un reclamo y otra información importante que debe leer antes de presentar su reclamo con IKO.
- Una encuesta de consulta para propietarios.
- Una página con una explicación de las imágenes.
- Una copia de la Garantía limitada de tejas asfálticas IKO.
- Una hoja con instrucciones para remover dos muestras completas de tejas de su tejado, si corresponde.

P. Tengo un paquete de reclamo viejo que nunca completé; ¿puedo utilizarlo para presentar mi reclamo?

R. Sí

P. ¿Necesito un comprobante de compra para presentar un reclamo?

R. Sí, un comprobante de compra válido provee información importante para la evaluación de su reclamo. El comprobante de compra provee información como el número de lotes o cuadrados aplicados a su tejado, que las tejas sean IKO, el tipo de teja IKO adquirida y la fecha en que fueron adquiridas.

P. ¿Es necesario enviar tejas completas de mi tejado para mi reclamo?

R. Podrían requerirse tejas completas del tejado. El Servicio de Garantía determinará si se requieren tejas completas una vez que recibamos el comprobante de compra. Las tejas completas del tejado permiten a IKO:

- Ayudar a identificar que las tejas sean IKO.
- Evaluar en detalle el reclamo que usted envía.
- Realizar cualquier prueba de laboratorio del producto, en caso de que sea necesario.

Tenga en cuenta que por reclamos de color, IKO requiere dos tejas completas, del tejado, del color más claro y dos tejas completas, del tejado, del color más oscuro.

P. Soy el propietario, ¿debo extraer las muestras de tejas completas del tejado yo mismo?

R. Los propietarios que estén físicamente capacitados, estén al tanto de los requisitos de seguridad de procedimientos relacionados con tejados y conozcan las prácticas adecuadas de techado, pueden extraer personalmente las muestras de tejas completas, si así lo desean. Sin embargo, si el propietario prefiere llamar a un contratista techador para que realice este servicio, también puede hacerlo. IKO reembolsará al propietario hasta \$100.00 por este servicio. Para recibir el reembolso, deberá enviar una copia del recibo a IKO e IKO solo reembolsará los \$100.00 si se realiza una oferta de conciliación.

P. ¿Qué muestras de tejas completas debería enviar con mi reclamo?

R. Para reclamos por colores, se deben seleccionar dos tejas completas del color más claro y dos tejas completas del color más oscuro. Por otros reclamos, si IKO lo solicita, deberán enviarse a IKO dos tejas completas que reflejen de la mejor manera su reclamo.

P. ¿Habrá goteras en mi tejado una vez que extraiga las muestras de tejas completas?

R. Inmediatamente después de extraer las muestras de tejas completas, se deben reemplazar, a fin de prevenir filtraciones graves.

P. Si IKO solicita tejas completas del tejado y yo envío solo pedazos de tejas, ¿demoraría esto la respuesta de IKO?

R. Sí

P. Tengo lotes extra de tejas que nunca se colocaron en el tejado; ¿puedo enviarlas en lugar de las tejas completas del tejado?

R. No, las tejas que no hayan sido colocadas en su tejado no nos brindarán una representación precisa de su reclamo y podrían alterar cualquier resultado de prueba de laboratorio.

P. ¿Cómo debería empaquetar las muestras de tejas completas?

R. Las muestras de tejas completas deberán enviarse aplanadas en una caja de cartón. No deberán enviarse en pedazos.

P. Las fotografías muestran mi reclamo. ¿Pueden determinar el problema con las fotografías que envíe, en lugar de tener que enviar muestras de tejas completas?

R. Una vez que el Servicio de Garantía reciba su comprobante de compra, podrá determinar si se requieren muestras de tejas completas. Las tejas completas del tejado nos brindarán la información necesaria para ayudarnos a determinar si el producto es IKO, nos darán un ejemplo de cómo se desempeña el material de techado y también se utilizan en caso de que se requieran pruebas de laboratorio.

P. ¿Por qué IKO no envía un representante a mi hogar para realizar una inspección en el lugar?

R. IKO no emplea representantes de servicio para llevar a cabo inspecciones en el lugar. Basándonos en nuestra experiencia, hacer que el propietario envíe la información solicitada en el paquete de reclamo nos brinda la información necesaria para realizar una evaluación completa y responder a su reclamo tan rápida y precisamente como sea posible.

P. ¿Qué áreas de mi tejado debería fotografiar y cuántas fotografías debería enviar?

R. Deberá enviar **al menos** siete fotografías nítidas en color. Tenga en cuenta que no se aceptarán fotografías digitales. Las fotografías deben incluir:

- Frente completo de la estructura.
- Área general del problema sobre los planos del tejado.
- Fotografía de primer plano del problema.
- La parte inferior de la cobertura del alero (ventilación del soffito).
- Una fotografía tomada desde el ático apuntando hacia el alero (área de ventilación del soffito) (si corresponde).
- Parte trasera completa de la estructura.
- Vista frontal que muestre el número del inmueble de la estructura.

P. Mi tejado se encuentra actualmente cubierto de nieve. ¿Puedo enviar mi reclamo durante la primavera?

R. Sí

P. ¿Cuánto tarda el proceso de evaluación?

R. Deberá dejar pasar un período de 60 días después de la recepción de la información solicitada para recibir una respuesta escrita para su reclamo.

P. Si se aprueba mi reclamo, ¿de qué manera seré compensado?

R. Si nuestra evaluación indica que sus tejas tienen un defecto de fabricación que ocasiona filtraciones, su reclamo será procesado según los términos de la Garantía limitada de tejas

asfálticas de IKO que se encontraba en vigencia cuando se instalaron sus tejas. Las tejas que ya no estén cubiertas por el Período de protección de hierro revestido (de 3 a 15 años, según el producto) están sujetas al monto prorrateado del valor de la teja.

P. ¿IKO puede regresarme la documentación, fotografías y muestras de tejas completas?

R. No, cualquier documento, fotografía y muestras de tejas que usted provea con su reclamo se vuelve propiedad de IKO y no puede ser enviado de vuelta.

P. ¿Cómo calculo el número de cuadrados aplicados a mi tejado?

R. Un cuadrado equivale a 100 pies cuadrados de superficie de tejado. El área de su tejado debe medirse en pies cuadrados y luego dividirse por 100. Esta cifra será el número de cuadrados que hay en su tejado. Si necesita asistencia, un contratista techador debería poder ayudarlo.

P. ¿Cómo obtengo más información acerca de la garantía limitada?

R. Puede descargar la versión actual de la garantía limitada en nuestro sitio web www.iko.com. Las garantías limitadas de años anteriores están disponibles, solo debe comunicarse con el Departamento de Servicio de Garantía de IKO al 800-433-2811 o por correo electrónico a productconcerns.us@iko.com.

P. ¿La garantía limitada cubre una instalación incorrecta?

R. La Garantía limitada de tejas asfálticas IKO cubre defectos de fabricación que ocasionen filtraciones. No cubre instalaciones incorrectas. Para obtener más información, consulte su copia de la garantía limitada que se encontraba en vigencia cuando se instalaron sus tejas.

P. ¿Por cuánto tiempo están garantizadas mis tejas contra voladuras?

R. Siempre y cuando sus tejas estén instaladas correctamente, las tejas están garantizadas contra voladuras por un período de 3 a 15 años, dependiendo del producto según especifique la Garantía limitada para tejas asfálticas IKO que se encontraba en vigencia en el momento en que sus tejas fueron instaladas. Para obtener más información, consulte su copia de la garantía limitada que se encontraba en vigencia cuando se instalaron sus tejas.

P. ¿La garantía cubre mis tejas contra algas?

R. La Garantía limitada para tejas asfálticas tiene cobertura contra algas para tejas resistentes a algas (AR) en función de los términos de la garantía limitada que se encontraba en vigencia cuando se instalaron sus tejas. Consulte la garantía limitada para obtener toda la información.

P. ¿Mi garantía limitada para tejas es transferible al próximo propietario de mi casa, en caso de venderla?

R. Los términos de transferencia de la Garantía limitada para tejas asfálticas IKO pueden variar según el año y el producto. Para obtener más información, consulte la copia de la garantía limitada que se encontraba en vigencia cuando se instalaron sus tejas. En caso de requerir una copia de la garantía limitada, comuníquese con el Departamento de Servicio de Garantía de IKO.