



Servicios de garantía - Preguntas más frecuentes (FAQ)

P. ¿Cómo inicio el proceso de reclamación?

R. Para iniciar una reclamación deberá facilitarnos el nombre del propietario, su dirección, número de teléfono y su comprobante de compra. Esta información debe enviarse al Departamento de Servicios de Garantía, a la dirección siguiente:

IKO Industries Inc.

A la atención de: Departamento de Servicios de Garantía

235 W. South Tec Dr.

Kankakee, IL 60901-8426

Fax 833-680-0043

Correo electrónico: productconcerns.us@iko.com

Si usted es el contratista techador o distribuidor de tejados que llama en nombre del propietario, sírvase tener a mano el nombre, la dirección, el número de teléfono y la prueba de compra del propietario.

P. ¿Qué información se incluye en el paquete de reclamación?

R. El paquete de reclamación incluye:

- Una carta de presentación que explica detalladamente la información necesaria para presentar una reclamación y otra información importante que debe leer antes de presentar su reclamación ante IKO.
- Una encuesta de inspección para propietarios de viviendas
- Una página explicativa con imágenes
- Si se requieren muestras de tejas, una hoja de instrucciones para retirar muestras completas de tejas de su tejado. Si no puede tomarse una determinación en función de la información presentada, podrán solicitarse posteriormente muestras completas de tejas del tejado.

P. Tengo un antiguo paquete de reclamación que nunca presenté; ¿puedo utilizarlo para presentar mi reclamación?

R. Sí

P. ¿Necesito una prueba de compra para presentar una reclamación?

R. Sí, una prueba de compra válida facilita información valiosa en la evaluación de su preocupación. El comprobante de compra facilita información como el número de paquetes o cuadrados aplicados a su tejado, que las tejas son IKO, el tipo de teja IKO comprada y la fecha en que se compraron.

P. ¿Es necesario presentar las tejas completas, de mi tejado, para mi reclamación?

R. Es posible que se requieran tejas completas del tejado. Las prestaciones de la garantía determinarán si es necesario colocar las tejas completas del tejado una vez que recibamos la prueba de compra. Las tejas completas del tejado permiten a IKO:

- Ayudar a identificar que las tejas son IKO
- Para evaluar plenamente el problema que denuncia
- Realizar cualquier prueba de laboratorio del producto, si procede

Sírvase tener en cuenta que, por cuestiones de color, IKO requiere dos tejas completas, del tejado, del color más claro y dos tejas completas, del tejado, del color más oscuro. En caso de dudas sobre el color Dynasty con ArmourZone, sírvase presentar tres tejas completas, del tejado, del color más claro y tres tejas completas del color más oscuro.

P. Soy el propietario de la casa, ¿se requiere que retire yo mismo todas las muestras de tejas del tejado?

R. Los propietarios de viviendas que sean físicamente capaces, que conozcan bien las cuestiones de seguridad asociadas a los procedimientos relacionados con el tejado y que conozcan las prácticas de tejado adecuadas pueden retirar ellos mismos las muestras de tejas completas, si así lo desean. No obstante, si el propietario prefiere ponerse en contacto con un contratista de tejados para que realice estas prestaciones, puede hacerlo. IKO reembolsará gustosamente al propietario hasta 100,00 dólares por estas prestaciones. Para recibir el reembolso, se debe presentar una copia del recibo a IKO e IKO solamente reembolsará los 100,00 dólares si se hace una oferta de acuerdo.

P. ¿Qué muestras de tejas completas debo presentar con mi reclamación?

R. Por cuestiones de color, se deben seleccionar dos o tres tejas completas del color más claro y dos o tres tejas completas del color más oscuro. Para otras preocupaciones, si IKO lo solicita, se deben enviar a IKO dos tejas completas que reflejen mejor su preocupación.

P. ¿Tendrá goteras mi tejado una vez retiradas todas las muestras de tejas?

R. Inmediatamente después de retirar las muestras completas de tejas, éstas deben ser reemplazadas o la zona debe ser debidamente alquitranada para evitar fugas graves.

P. Si IKO solicita las tejas completas del tejado y yo en cambio envío solamente trozos de las tejas, ¿retrasará esto la respuesta de IKO?

R. Sí

P. Tengo paquetes extra de tejas que nunca se aplicaron al tejado; ¿puedo presentarlas en lugar de las tejas completas del tejado?

R. No, las tejas que no se hayan aplicado a su tejado no nos facilitarán una representación exacta de su preocupación y pueden alterar los resultados de las pruebas de laboratorio.

P. ¿Cómo debo embalar las muestras de tejas completas?

R. Las muestras de tejas completas deben enviarse planas en una caja de cartón. No deben enviarse en varias piezas. IKO recomienda que envíe los materiales de reclamación por un método de envío que pueda ser rastreado, como correo certificado o mensajería.

P. Las fotografías muestran mi preocupación. ¿Pueden hacer una determinación por las fotografías que les envíe, en lugar de que les envíe muestras completas de tejas?

R. Una vez que el Servicio de Garantías reciba su comprobante de compra ellos podrán determinar si son necesarias muestras de tejas. Las tejas completas del tejado nos facilitan la información necesaria para ayudarnos a determinar si el producto es IKO, nos proporcionan un ejemplo del rendimiento del material de cubierta y se utilizan si se requieren pruebas de laboratorio.

P. ¿Por qué IKO no envía un representante a mi casa para realizar una inspección in situ?

R. IKO no emplea a representantes de prestaciones para completar las inspecciones in situ. En función de la experiencia pasada, hacer que los propietarios envíen la información solicitada en el paquete de reclamación nos facilita la información necesaria para evaluar completamente y responder a su preocupación de la forma más rápida y precisa posible.

P. ¿Qué zonas de mi tejado debo fotografiar y cuántas fotografías debo enviar?

R. Sírvase presentar al menos siete fotografías claras en color. Las fotografías deben incluir:

- Fachada completa de la estructura
- Área general de preocupación en el plano o planos del tejado
- Fotografía de cerca que muestra la preocupación
- La parte inferior del voladizo del alero (respiraderos de sofito)

- Foto tomada en el ático mirando hacia el alero (zona de ventilación del soffito) (si procede)
- Parte trasera de la estructura completada
- Vista de fachada que muestre el número de casa de la estructura, si está disponible

P. Mi tejado está actualmente cubierto de nieve. ¿Puedo presentar mi reclamación en primavera?

R. Sí

P. ¿Cuánto dura el proceso de evaluación?

R. Sírvase esperar hasta 60 días tras la recepción de la información solicitada para recibir una respuesta por escrito a su inquietud.

P. Si se aprueba mi reclamación, ¿cómo se me indemnizará?

R. Si nuestra evaluación indica que sus tejas tienen un defecto de fabricación que afecta al rendimiento de evacuación de agua de sus tejas, su reclamación se procesará de acuerdo con los términos de la Garantía Limitada de Tejas de Asfalto de IKO que estaba en vigor cuando se aplicaron sus tejas. Las tejas que ya no estén cubiertas por el período de protección Iron Clad [Blindaje de hierro](5 - 15 años según el producto) están sujetas a un prorrateo del valor de la teja.

P. ¿Puedo recibir de IKO la documentación, las fotografías y las muestras completas de las tejas?

R. No, toda la documentación, fotografías y muestras de tejas facilitadas con su reclamación pasan a ser propiedad de IKO y no se le pueden devolver.

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

R. Un cuadrado equivale a 100 pies cuadrados de superficie de tejado. La superficie 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 usted necesita ayuda, un contratista de tejados debería poder ayudarle.

P. ¿Cómo puedo obtener más información sobre la Garantía Limitada?

R. La versión actual de la Garantía Limitada puede descargarse de nuestra página web en www.iko.com. Las garantías limitadas de años anteriores están disponibles poniéndose en contacto con el Departamento de Servicios de Garantía de IKO por teléfono al 800-433-2811 o por correo electrónico a productconcerns.us@iko.com.

P. ¿Cubre la garantía limitada una aplicación incorrecta?

R. La Garantía Limitada de Tejas de Asfalto de IKO garantiza contra defectos de fabricación que afecten al rendimiento de evacuación de agua de sus tejas. No garantiza contra una aplicación incorrecta. Sírvase consultar su copia de la Garantía Limitada que estaba en vigor cuando se aplicaron sus tejas para conocer todos los detalles.

P. ¿Durante cuánto tiempo están garantizadas mis tejas contra los desprendimientos?

R. Siempre que sus tejas se hayan aplicado correctamente y no hayan estado expuestas a vientos superiores a la Garantía Limitada de Resistencia al Viento, los desprendimientos están garantizados durante 5 - 15 años dependiendo del producto, tal y como se especifica en la Garantía Limitada de Tejas de Asfalto de IKO en vigor cuando se aplicaron sus tejas. Sírvase consultar una copia de la garantía limitada que estaba en vigor cuando se aplicaron sus tejas para obtener todos los detalles.

P. ¿Están garantizadas mis tejas contra las algas?

R. La Garantía Limitada de las Tejas de Asfalto de IKO facilita cobertura contra las algas, para las tejas resistentes a las algas (AR), en función de los términos de la Garantía Limitada que estaba en vigor cuando se aplicaron sus tejas. Sírvase consultar la Garantía Limitada para conocer todos los detalles.

P. ¿Es mi Garantía Limitada para tejas transferible al siguiente propietario de mi casa si la vendo?

R. Los términos de transferencia de la Garantía Limitada de Tejas de Asfalto de IKO varían según el año y el producto. Sírvase consultar la Garantía Limitada vigente en el momento en que se aplicaron sus tejas para conocer todos los detalles. Si usted necesita una copia de la Garantía Limitada sírvase ponerse en contacto con el Departamento de Servicios de Garantía de IKO.