

Hy Cite Enterprises-Ecuador Cia. Ltda.

Garantía Limitada de Productos

Hy Cite Enterprises-Ecuador Cia. Ltda. ("Hy Cite Ecuador"), otorga al propietario/consumidor final del producto de la marca **Royal Prestige®** que corresponda las siguientes garantías limitadas en su línea de productos, ya sea que los haya comprado o se los hayan obsequiado, siempre y cuando se haya adquirido a través de un Distribuidor Autorizado de Hy Cite Ecuador. Estas garantías pueden ser transferidas solamente a miembros de la familia inmediata. Cobertura bajo garantía cesará si el producto es vendido o transferido a alguien que no sea miembro de la familia inmediata, entiendo esta como padres, abuelos, hermanos o hijos.

Garantía Legal: Hy Cite Ecuador garantiza todos los Productos y sus piezas accesorias por defectos de material y mano de obra que puedan tener durante un (1) año a partir de la fecha de su compra. Adicionalmente, Hy Cite Ecuador garantiza los siguientes Productos durante un periodo de un (1) año a partir de la fecha de su compra, para el caso de que suceda alguno de los siguientes eventos específicos, siempre y cuando los mismos no sean causados intencional o accidentalmente por el usuario:

(i) Sistemas de Cocina y Piezas Accesorias: en caso que se oxiden permanentemente, se derritan o se manchen de forma permanente; **(ii) Juego de Cuchillos y Utensilios Precision Series™ y Máquina para Ensaladas Royal Prestige®:** en caso de que se desportillen, derritan, rompan o manchen de forma permanente. Los cuchillos para cortar Precision Series y Damascus Series mantendrán su filo, siempre y cuando se usen de manera apropiada y sean afilados periódicamente de forma profesional, o sean afilados con el Afilador de Cuchillos Royal Prestige Precision Series. Asimismo, se manifiesta que los cuchillos con sierra no deben ser realineados en un afilador ya que pierden sus propiedades, así como cualquier tipo de garantía por parte de Royal Prestige. **(iii) Juego para Hornear de 7 Piezas:** en caso de que se oxiden, derritan, rompan, agrieten o manchen de forma permanente; **(iv) Cubiertos Royal Prestige®:** en caso de que se desportillen, rompan, derritan o manchen de forma permanente; **(v) Ollas y Sartenes Eléctricos:** en caso de que se desportillen, derritan, rompan, agrieten o manchen de forma permanente; **(vi) Cubierta de filtro del sistema de Tratamiento de Agua FrescaPure™:** para el caso de defectos de materiales o mano de obra exclusivamente; la garantía cubre las piezas de mantenimiento de Sistemas de Tratamiento de Agua (válvula de desvío, las piezas de la manguera y los anillos de plástico en forma de "o"), solo por razones relacionadas con defectos en dichas piezas, sin cubrir aquellos defectos causados por los minerales presentes en el agua que podrían tapar las válvulas, y por las sustancias químicas corrosivas del agua del grifo que pueden causar que los anillos de plástico en forma de "o" y las mangueras se tornen quebradizos. En caso de los cartuchos de sus Sistemas de Tratamiento de Agua, Hy Cite Ecuador los garantiza en caso de que se tapen durante los noventa (90) días posteriores a la fecha de su compra; **(vii) Olla de Presión y Piezas Relacionadas:** para el caso de defectos de materiales o mano de obra exclusivamente; **(viii) Sistema de Filtración de Aire en Múltiple Etapas PureAmbience® II:** para el caso de defectos de materiales o mano de obra exclusivamente; **(ix) Deluxe Easy Release:** estará libre de defectos de materiales o mano de obra exclusivamente.

Garantía Extendida: Adicionalmente a la Garantía Legal señalada anteriormente, Hy Cite Ecuador otorga una garantía extendida gratuita, en la que se garantizan los siguientes Productos por los mismos eventos y de defectos de material y mano de obra a los señalados en el párrafo anterior, por los términos anunciados a continuación y contados a partir de expiración de la Garantía Legal:

(i) Sistemas de Cocina y Piezas Accesorias, Juego de Cuchillos y Utensilios Precision Series™, Máquina para Ensaladas Royal Prestige®, Cubiertos Royal Prestige®, Ollas y Sartenes Eléctricos Royal Prestige® (excluyendo las partes eléctricas, a las cuales solamente aplica la garantía legal), Olla de Presión y Piezas Relacionadas (excluyendo las partes eléctricas, las partes plásticas, y el aro de silicona a las cuales solamente aplica la garantía legal), Cafetera Royal Café™ y Juego para Hornear de 7 Piezas: Por cuarenta y nueve (49) años. En el caso de las partes de silicona, como el aro de silicona y/o la cabeza de la espátula Precision Series, la garantía extendida será de un (1) año; **(ii) Cubierta de filtro del sistema de Tratamiento de Agua FrescaPure™:** Por catorce (14) años. Las piezas de mantenimiento, por tratarse de partes sujetas a desgaste, pueden ser remplazadas a la mitad (50%) del precio de venta al por menor durante el período de Garantía Legal y Garantía Extendida; **(iii) Productos de Bambú:** Por un (1) año; **(iv) Colador/Rallador Royal Prestige:** Por catorce (14) años. En el caso del aro de silicona, solamente aplica la garantía legal; **(v) Deluxe Easy Release:** estará libre de defectos de material y mano de obra durante 4 años a partir de la fecha de compra. Están excluidos de la cobertura de la garantía del Deluxe Easy Release los daños (entre ellos, deterioro de la capacidad antiadherente, deformación, separación de metales, manchas, decoloración, o rayones) ocurridos por no haberse seguido las instrucciones de usos y cuidados en relación con el sobrecalentamiento, choque térmico, caídas, uso de utensilios o detergentes abrasivos, o el uso del lavavajillas, y demás circunstancias consideradas limitaciones de la cobertura según este documento. Las imperfecciones menores y variaciones de color en el Deluxe Easy Release no afectan el rendimiento y están excluidas siempre que tengan origen en alguna causa extraña o ajena a Hy Cite Ecuador como el mal uso, el no haber atendido las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en los manuales, el hecho de un tercero o la fuerza mayor y el caso fortuito, pero no totalmente. Las causales de exoneración de la garantía indicadas, ya se encuentran señaladas en el aparte "Limitación en la cobertura" de la carta de garantía.

Condiciones aplicables a todos los Productos:

Limitaciones en la cobertura: Además de las causales de exoneración establecidas en la ley, las garantías de Hy Cite Ecuador sólo cubren el uso doméstico normal, por lo tanto, las garantías quedarán anuladas y canceladas, si el producto ha sido dañado por mal uso o mantenimiento, no seguir instrucciones de uso, negligencia o accidente; por ensamblaje, mantenimiento o servicio inapropiados;

personas no autorizadas y/o ajenas a Hy Cite Ecuador le hayan hecho reparaciones al producto; si el producto se ha usado para fines comerciales, o en caso de que el producto haya sido utilizado en contra de lo indicado en el instructivo correspondiente o no se ha cumplido con las condiciones de mantenimiento respectivas.

Para efectos de lo anterior, todo producto Royal Prestige que sea adquirido lleva adjunto a la presente garantía las condiciones generales de uso y mantenimiento aplicables a los productos para su buen manejo y funcionamiento. Con excepción de cualquier acción derivada de la Garantía Extendida, y de conformidad con los términos de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, cualquier otra acción prescribirá en el plazo de doce meses contados a partir de que el Producto sea recibido.

Garantías Implícitas: LA DURACIÓN DE CUALQUIER GARANTÍA IMPLÍCITA QUE EL COMPRADOR PUDIESE TENER ESTÁ LIMITADA AL MISMO PERÍODO DE TIEMPO DESCRITO EN LA GARANTÍA LEGAL (NO EXTENDIDA) PARA EL PRODUCTO ESPECÍFICO.

Funcionamiento de la Garantía: Si el producto cubierto no cumple con la calidad, idoneidad y seguridad anunciados para el uso ordinario de los productos de Royal Prestige®, dentro del periodo de Garantía Legal y/o Garantía Extendida señaladas para cada uno de los productos dentro del término específico establecido, el mismo deberá ser devuelto a Hy Cite Ecuador, para su reparación. En caso que no sea posible su reparación, Hy Cite Ecuador lo reemplazará por otro producto igual que cumpla con las características específicas del producto originalmente comprado. En caso de que el producto correspondiente ya no se encuentre a la venta o a discreción de Hy Cite Ecuador, este podrá reemplazar el producto por otro equivalente, de nueva tecnología o diseño. En caso de presentarse alguno de los defectos, daño y/o eventos cubiertos por la Garantía Extendida antes señalada, en ningún caso será procedente la devolución/reembolso del dinero pagado por el producto, y el propietario o consumidor únicamente tendrá derecho a la reparación de su producto original o a obtener un nuevo producto de iguales o similares características a las del producto originalmente adquirido.

Procedimiento para solicitar la Efectividad de la Garantía: En caso de quejas o reclamos por garantía de los Productos, usted deberá seguir el siguiente procedimiento:

1. Envíe un correo electrónico a la dirección servicioalcliente.ec@royalprestige.com o mande un mensaje al número de WhatsApp +593 99 906 4680 (código QR señalado más adelante) en donde especifique el tipo de producto, la fecha y lugar de compra del mismo, el problema o falla por la que se reclama, así como los datos de contacto incluyendo número de cliente, a fin de que Hy Cite Ecuador se pueda poner en contacto para darle seguimiento al procedimiento de garantía correspondiente.
2. Una vez enviada la reclamación, usted recibirá un número de caso que servirá para seguir el procedimiento, identificar un eventual envío del producto a Hy Cite Ecuador y monitorear el estado de la reclamación. El costo para enviar el producto a Royal Prestige Ecuador y para enviar el producto de reemplazo o la pieza de reemplazo a usted será cubierto por su Distribuidor Autorizado Royal Prestige.
3. En caso de que una vez presentada la reclamación del producto, se identifique la necesidad de un envío para reparación o cambio, usted deberá enviarlo a la siguiente dirección, a fin de que el mismo sea entregado a FlexNet del Ecuador:

Panamericana Norte Kilometro 12 1/2, 28 de Junio García y Moreno 170208 Quito, Ecuador

Teléfono: +593 23428400 / WhatsApp: +593 99 906 4680



Daños durante el Envío: Hy Cite Ecuador manifiesta que el envío de los productos se realiza por una tercera persona ajena a Hy Cite Ecuador, por lo que en caso de que el producto enviado resulte dañado durante el envío, Hy Cite Ecuador podrá reemplazarlo a su entera discreción, únicamente si quien adquirió dichos Productos notifica a Hy Cite Ecuador sobre los daños en un período de 30 días calendario, posteriores a haber recibido el producto. Para hacer esta reclamación, es necesario seguir el procedimiento regular de reclamaciones de garantía, descrito en la sección anterior.

Componentes y Accesorios: En caso de que el propietario de cualquier producto requiera adquirir algún componente, accesorio, parte y/o consumible relacionado con el producto y que no esté incluido en la presente garantía, dicho propietario podrá solicitarlo en las oficinas de Hy Cite Ecuador. Asimismo, Hy Cite Ecuador garantiza que cualquier componente, accesorio, parte y/o consumible que sea necesario para el buen funcionamiento de los Productos estará disponible a los consumidores durante el tiempo en que esté vigente la garantía para dicho componente, accesorio o parte, o sobre el producto mismo en caso de ser algún consumible. Si por cualquier razón alguno de los componentes, accesorios, partes y/o consumibles son descontinuados durante el término antes señalado, Hy Cite Ecuador podrá reemplazar el producto por otro equivalente, de nueva tecnología o diseño.

Limitación de Recursos Legales: Ningún representante, agente, empleado u otras terceras personas están autorizados para asumir en nombre de Hy Cite Ecuador cualquier otra responsabilidad en relación con la venta de los Productos cubiertos, ni para efectuar

modificación, prórroga o adición alguna a la presente garantía. Las reclamaciones de garantía deben ser dirigidas directamente a Hy Cite Ecuador, siguiendo el procedimiento descrito en la presente garantía. En ningún caso Hy Cite Ecuador será responsable por lucro cesante, daños y perjuicios incidentales o indirectos.

Derechos Legales: Esta garantía le da derechos legales específicos y usted podría tener otros derechos que varían dependiendo de su Provincia. Asimismo, esta garantía es válida y aplicable únicamente dentro de República del Ecuador y para Productos adquiridos de Hy Cite Ecuador o cualquier Distribuidor Autorizado. Todos los Productos contenidos en esta garantía son de la marca Royal Prestige®, los cuales se describen dentro de la “Planilla de Envío” que se adjuntó a esta Garantía Limitada y a los Productos adquiridos. Hy Cite Ecuador establece que para todos los efectos legales a que haya lugar, que la garantía de los Productos y sus componentes aquí señalada empieza a correr a partir de la fecha de entrega de los Productos al comprador o destinatario de los mismos, según la orden de compra correspondiente.