

# LORENZETTI | 100 AÑOS

INNOVACIÓN QUE DESAFÍA EL TIEMPO

1   
AÑO DE  
GARANTÍA

DUCHAS CON UN AÑO DE GARANTÍA  
Y RESPALDO A NIVEL NACIONAL

EFFECTOS DE GARANTÍA  
DEFINICIONES Y CONCEPTOS

DUCHAS CON  
**1 AÑO**  
DE GARANTÍA

*Estos son los 10*  
**Beneficios de las duchas**  
**LORENZETTI**

1

*Es el mayor fabricante mundial de duchas con más de 200 millones de usuarios satisfechos en más de 40 países.*

2

*Pioneros en las duchas automáticas instantáneas, creadas por Lorenzetti en la década de 60.*

3

*Selector de on/off incorporado, que facilitan desconectar el producto en caso de falta de agua o de mantenimiento, evitando la quema de las resistencias.*

4

*Duchas con control manual y electrónico de temperatura.*

5

*Cables incorporados al producto para facilitar la instalación.*

6

*Amplia gama de modelos para todos los gustos, con diseños innovadores que incorporan elegancia y funcionalidad a su baño.*

7

*Presurizados incorporados para lugares con baja presión de agua.*

8

*Exclusiva resistencia ultra, desarrollada y patentada para una vida útil mucho más larga que las resistencias tradicionales. Lo mejor de esto es que usted mismo puede hacer el mantenimiento, sin la necesidad de llevarlo a centro de servicio técnico.*

9

*Sistema de puesta a tierra más eficaz con mayor seguridad al usuario.*

10

*Mayor regadera con mejor caudal de agua para un baño más placentero.*

**Siempre más de lo que usted se imagina.**

# **GARANTÍA**

## **LORENZETTI COLOMBIA**

**Nurueña S.A.S.**, es la empresa representante de tan destacada marca para Colombia y por ello responsable y garante de proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre derecho del consumidor, dando cumplimiento a lo establecido en el estatuto del consumidor *ley 1480 de 2011*.

Se acoge y presenta la política de garantías ya regulada, con la que adquiere de manera responsable atender solicitudes y reclamos ante los productos ofrecidos y que no cumplan con la calidad, seguridad, buen estado o normal funcionamiento de los mismos.

Los productos Lorenzetti son garantizados contra DEFECTOS DE FABRICACIÓN, pero no por mal uso o instalación indebida. La respuesta máxima a un consumidor debe presentarse en los siguientes 15 días hábiles una vez llegue el producto a un punto de servicio.

**Nurueña S.A.S.** le permite a sus clientes conocer de manera detallada y descrita las situaciones para las que aplica una garantía, en el presente documento.

# **LORENZETTI**

# **CONTENIDO**

EL PRODUCTO TIENE GARANTÍA CUANDO .....	Pag. 3
SITUACIONES EN LAS QUE NO APLICA GARANTÍA .....	Pag. 4
ATENCIÓN A LAS SIGUIENTES RECOMENDACIONES .....	Pag. 8
DAÑOS AL PRODUCTO NO CUBIERTOS POR GARANTÍA .....	Pag. 11

**LORENZETTI**

## **EL PRODUCTO TIENE GARANTÍA CUANDO:**

- El producto es evidenciado con **defectos de fábrica**, en uno o algunos de sus componentes y en su funcionamiento.
- **Defectos de fabricación** en las resistencias (se excluye daño por instalación errónea)
- **No se evidencia continuidad eléctrica** en alguno de sus accesorios que configuran esta condición.
- Cuando se verifica que **efectivamente hay fuga de agua en alguna estructura de la ducha** en la que no debería pasar con el producto (ejemplo tapa externo en la referencia maxi).
- Pese al perfecto estado de la ducha y sus accesorios y la idónea instalación, **la ducha no calienta**.
- **Se evidencia sobrecalentamiento de la ducha.**
- **Se evidencia sobrecalentamiento de la ducha sin razón aparente.** (idóneo proceso de instalación-estado correcto de la ducha y sus componentes).

***SITUACIONES EN LAS QUE NO  
APLICA GARANTÍA Y SON  
MAYORMENTE CONSULTADAS  
POR UN CLIENTE***

---

# NO APLICA GARANTÍA CUANDO...

## RESISTENCIA QUEMADA

La quema prematura de las resistencias ocurre en general, por mal uso del producto, en especial por NO llenar de agua la ducha antes de pasar corriente eléctrica, ya sea en la instalación o durante algún tipo de mantenimiento.

Para detectar si la resistencia está quemada, basta con sacudir la ducha (efecto cascabel). En caso de que esta haga algún sonido, la resistencia está quemada.

Típico caso de una resistencia quemada por falta de agua antes de la instalación. Si hubiera agua no se generarían chispas y la carbonización dentro del producto.



*Se evidencia mal uso de la ducha*

## FUGA DE AGUA



*No se debe quitar el tapón reductor*



Nuestros productos son diseñados para soportar presiones de hasta 40 m.c.a (1m.c.a = 10 kPa = 0,1 bar = 1,45 psi).

Para garantizar un buen funcionamiento, estos productos vienen con reductor de presión que obligatoriamente tiene que ser utilizado para presiones de instalación superiores a 8 m.c.a. La falta del reductor para presiones superiores a 8 m.c.a., puede ocasionar también el no calentamiento adecuado del agua.

Un producto puede tener fugas o tener su diafragma dañado permanentemente en caso de ser sometido a presiones superiores a 8 m.c.a. sin el reductor instalado.

# NO APLICA GARANTÍA CUANDO...

## MALA INSTALACIÓN ELÉCTRICA

Reclamos que por falta de calentamiento puede ser generado por una mala instalación eléctrica que puede ocasionar sobre-calentamiento de los cables y/o perdida de potencia del producto.



*Se evidencia que el producto fue mal instalado*

## CONTACTOS QUEMADOS O DESREGULADOS



*Ejemplo de contactos nuevos*



*Ejemplo de contacto revenidos*

La quema de los contactos en general es ocasionada por cambios de temperatura (cambios de potencia) con la ducha en funcionamiento y/o por alteración de las distancias entre los contactos por parte del usuario.

Una mala instalación eléctrica o la alteración de la distancia de los contactos pueden ocasionar la quema de los mismos, conforme la foto de arriba. El regulaje de los contactos debe ser hecha solo por un técnico autorizado.

# NO APLICA GARANTÍA CUANDO...

## FECHA DE FABRICACIÓN

La garantía de fabrica es valida por 1 año (un año) desde la respectiva fabricación/venta.

Por tratarse de un producto de giro rápido, difícilmente un producto está parado en el punto de ventas por más de 6 meses.

La fecha de fabricación es fácilmente verificada en el interior de cada producto. Hay una marcación en alto relieve en el cuerpo, donde los 2 (dos) números entre la flecha, representan el año y el número que apunta es el mes.



*Producto fabricado en septiembre del 2009*

## PRODUCTO ROTO



*Ejemplos claros de un producto roto*

Un producto que esté roto, es por mala manipulación del producto.

Productos como en las fotos de arriba, no fueron despachados desde la fábrica en las condiciones que se muestran.

## ***ATENCIÓN A LAS SIGUIENTES RECOMENDACIONES***

---

# RECOMENDACIONES...

## TÉRMINOS DE INSTALACIÓN

En resumen, se recomienda que la instalación que se vaya a realizar, sea por medio de un electricista certificado, ya sea por parte de nuestros centros de servicios técnicos, o uno independiente que cumpla las norma **RETIE** expedida por el **Ministerio de Minas y Energía en Colombia**, y que siga las recomendaciones del fabricante en el manual.

## CUBRIMIENTO DE GARANTÍA

En resumen, la garantía del producto se hace exclusivamente por defectos de fabricación comprobados.



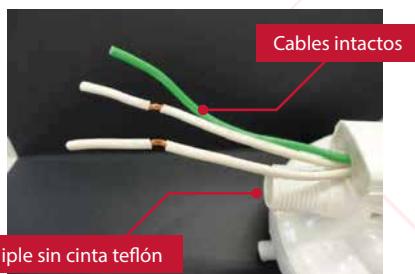
**No se debe manipular esta parte del producto**

Muchos productos llegan por garantía sin que ni siquiera fueron instalados.

**Productos ya instalados:** Cables cortados o empalmados. Rosca dañada y con teflón.



**Productos Nuevos:** los cables con capa intactos, niple sin teflón e intacto, etiqueta del selector de temperaturas intacta, son evidencias que la ducha nunca fue instalada.



# RECOMENDACIONES...

## MALA CALIDAD DEL AGUA

Exceso de sales minerales como calcio y potasio en el agua es dañino para cualquier aparato que utiliza agua, incluso para las duchas eléctrica.

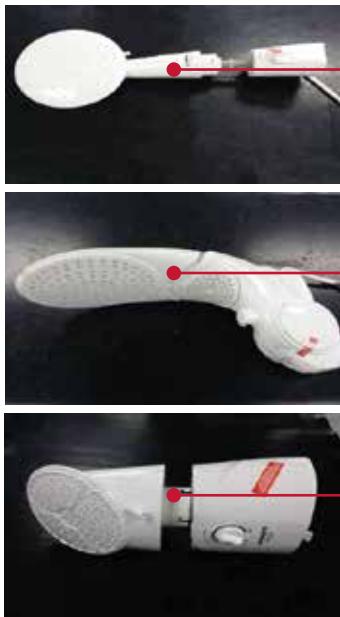
También conocida como agua dura, ésta provoca la acumulación de sarro en los agujeros del esparcidor de la ducha obstruyendo la salida del agua y también sobre la resistencia provocando la perdida de calentamiento y ruptura de la misma.

Se recomienda su permanente mantenimiento y limpieza para que no haya quema, disminución del caudal y rompimiento del esparcidor por acumulo de presión.

EN NINGUNO DE ESTOS CASOS, EL DAÑO CAUSADO HACER PARTE DE UNA GARANTIA.



## ESPARCIDOR DAÑADO



**NO ES NECESARIO CAMBIAR TODA LA DUCHA:  
CAMBIAR SOLAMENTE EL ESPARCIDOR (REPUESTO)**

***El esparcidor es la parte señalada en rojo que se puede extraer de la ducha***

Muchos productos llegan por garantía sin que ni siquiera fueran instaladas.

***Productos ya instalados:*** Cables cortados o empalmados. Rosca dañada y con teflón.

***Productos Nuevos:*** los cables con capa intactos, niple sin teflón e intacto, etiqueta del selector de temperaturas intacta, son evidencias que la ducha nunca fue instalada.

## ***DAÑOS AL PRODUCTO NO CUBIERTOS POR GARANTÍA***

---

## DAÑOS AL PRODUCTO NO CUBIERTOS POR GARANTIA

### REGULADOR DEL FLUJO DE AGUA (DUO Y ACQUA)

#### NO RETIRE EL REDUCTOR BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA

Este regulador de flujo proporciona un caudal constante (máximo 8 litros por minuto) independientemente de la presión del agua.

Nunca retire este regulador, ya que puede dañar el producto, **Y AUTOMÁTICAMENTE PERDERA LA GARANTIA.**



*Adaptador de pared*



*Con regulador de flujo colocado*

#### DAÑOS AL PRODUCTO NO CUBIERTOS POR GARANTIA

### ACEITE LUBRICANTE

Los productos de la línea Acqua necesitan ser instalados correctamente, y el aceite lubricante que viene con el producto DEBE ser usado para conectar el cuerpo a la pared y el esparcidor al cuerpo del producto.

Si no se utiliza el aceite lubricante y se requiere un mantenimiento, se necesitará un esfuerzo adicional para retirar el esparcidor y puede causar daños, no cubiertos por la garantía.

Producto dañado por esfuerzo de retirada del esparcidor por no haber usado el lubricante. ESTO NO ES GARANTIA.



#### DAÑOS AL PRODUCTO NO CUBIERTOS POR GARANTIA

## **DAÑOS AL PRODUCTO NO CUBIERTOS POR GARANTIA**

### **Diferentes productos, Diferentes tipos de resistencias.**

Ultra es una línea de productos nuevos e innovadores que viene con una nueva resistencia, la única resistencia plana del mercado.

La nueva resistencia debe utilizarse en productos marcados Ultra. El uso de una resistencia en espiral, en un producto Ultra no está permitido.

Lo mismo se aplica al uso de una Ultra (plana) en un Producto que no pertenece a esta línea.

Ambos casos no están cubiertos por la garantía.

### **COMPATIBILIDAD DE LOS PRODUCTOS ULTRA**

PRODUCTO	RESISTENCIA ESPIRAL	LORENZULTRA
BELLO BANHO	✓	✗
BELLO BANHO ULTRA	✗	✓
RELAX	✓	✗
RELAX ULTRA	✗	✓
MAXI DUCHA	✓	✓
MAXI DUCHA ULTRA	✗	✓

**✗ NO USE EN LOS PRODUCTOS INDICADOS.**

**✓ PODER USAR EN LOS PRODUCTOS INDICADOS.**

## **DAÑOS AL PRODUCTO NO CUBIERTOS POR GARANTIA**

# PUNTOS DE SERVICIO TÉCNICO A NIVEL NACIONAL

## SEDE PRINCIPAL

### NURUEÑA S.A.S.

Carrera 25 # 13 – 40 Paloquemao, Bogotá D.C.  
(601) 390 6666 ext. 1024 - 1302  
servicio.tecnico1@nuruena.com.co

## BOGOTÁ D.C.

### CENTRAL DE DUCHAS

VICTOR RODRIGUEZ SÁNCHEZ  
(+57) 300 555 5727  
Avenida Calle 68 # 60 – 50 Barrios Unidos

### DUCHAS ELÉCTRICA DEL NORTE

VICTOR RODRIGUEZ SÁNCHEZ  
(+57) 300 555 5727  
Carrera 51 # 128 C – 30 Prado Veraniego

## MEDELLÍN

### ELÉCTRICOS ATENAS

JAIME ALBERTO HERNANDEZ  
(604) 2931303 - (+57) 313 787 3169  
Calle 50 # 52 – 53

## PITALITO

### LUMIELÉCTRICOS PITALITO

ANDERSON RIVERA  
(+57) 313 870 8681 – (+57) 320 800 8177  
Carrera 3 # 1 – 68

## UITAMA

### FERROELÉCTRICOS B&A

ADRIANA VARGAZ  
(+57) 310 323 0856 – (+57) 311 500 0230  
CARRERA 18 # 19 – 47

## PALMIRA

### DK SYSTEM TECHNOLOGY

FABIÁN PEDRAZA LENIS  
(+57) 317 490 1252 – (+57) 318 711 7662  
Carrera 31 # 51 – 03 Departamental

### DK FERRETERÍA

FABIÁN PEDRAZA LENIS  
(+57) 317 490 1252 – (+57) 318 711 7662  
Calle 18 # 25 - 49 Las Américas

## POPAYÁN

### SERVICENTRO LA DUCHA

LUIS FERNANDO CERÓN LÓPEZ  
(+57) 311 632 5286  
Carrera 7 # 8 – 07

## SOGAMOSO

### SERVILISS REPARACIONES

LISBEL MENDOZA HERRERA  
(+57) 312 306 2620  
Calle 10 # 10 – 39

## TUNJA

### ELECTRO TIERRAS

JEFFERSON BASTIDAS NIÑO  
(+57) 315 890 9277  
Carrera 12 # 18 – 48

Síguenos en nuestras redes sociales para conocer más



LorenzettiCol



@lorenzetticolombia



lorenzetti-colombia



@lorenzetti.colombia