

**Hy Cite Enterprises Colombia S.A.S.**  
**Garantía Limitada de Productos**

Hy Cite Enterprises Colombia S.A.S. ("Hy Cite Colombia"), como importador, otorga al propietario/consumidor final del producto de la marca **Royal Prestige®** que corresponda las siguientes garantías limitadas en su línea de productos, específicamente sobre los siguientes productos Royal Prestige®, ya sea que los haya comprado o se los hayan obsequiado, siempre y cuando se haya adquirido a través de un Distribuidor Autorizado Independiente de Hy Cite Colombia: Sistemas de Cocina y Piezas Accesorias, Olla de Presión y Piezas Relacionadas, MultiPan, Juego de Cuchillos y Utensilios Precision Series™ y Máquina para Ensaladas Royal Prestige®, Productos de Bambú, Filtro FrescaPure™, Extractor de Jugos, Juego para Hornear de 7 Piezas, Cubiertos Royal Prestige®, Parrilla de Inducción, Ollas y Sartenes Eléctricos (incluyendo el Royal Core™ de Royal Prestige®), Deluxe Easy Release, Cafetera Royal Café™, Royal Espresso, ExperTea, Licuadora Power Blender Max, Colador/Rallador Royal Prestige®, Productos Accesorios (incluyendo los tazones para mezclar, tazas con pared doble para café, el juego de azucarera y jarro para leche, etc.) y Juego de Utensilios de Cocina (los "Productos"). 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.

**Garantía Legal:** Hy Cite Colombia garantiza que todos los Productos aquí descritos en la garantía legal 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 y sin perjuicio de lo dispuesto en el capítulo de "*Limitaciones en la cobertura*" aplicables a todos los productos, Hy Cite Colombia 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 propietario/consumidor final:

- (i) Sistemas de Cocina y Piezas Accesorias: en caso de que se oxiden permanentemente, se derritan o se manchen de forma permanente;
- (ii) Aro de silicona Royal Prestige®: (donde está disponible), el cual estará garantizado por 1 año a partir de la fecha de compra.
- (iii) Juego de Cuchillos y Utensilios Precision Series™ y Máquina para Ensaladas Royal Prestige®, Cubiertos 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®
- (iv) Juego para Hornear de 7 Piezas: en caso de que se oxiden, derritan, rompan, agrieten o manchen de forma permanente;
- (v) Cubiertos Royal Prestige®: en caso de que se desportillen, rompan, derritan o manchen de forma permanente;
- (vi) Ollas y Sartenes Eléctricos: en caso de que se desportillen, derritan, rompan, agrieten o manchen de forma permanente;
- (vii) Deluxe Easy Release: estará libre de defectos de material y mano de obra;
- (viii) Perfect Pop: estará libre de defectos de material y mano de obra;
- (ix) Smart Temp Surface Thermometer: estará libre de defectos de material y mano de obra;
- (x) 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 Colombia los garantiza en caso de que se tapen durante los noventa (90) días posteriores a la fecha de su compra; El motor y componentes del Extractor de Jugos Royal Prestige®: estarán libre de defectos de material y mano de obra;
- (xi) MultiPan: para el caso de defectos de materiales o mano de obra exclusivamente;
  - (xii) Licadora Power Blender Max: para el caso de defectos en el material y la mano de obra, exclusivamente. Los cambios en el color o la apariencia de la jarra no afectan el rendimiento y no están cubiertos por esta garantía.
  - (xiii) Cafetera Royal Café™: para el caso de defectos de materiales o mano de obra exclusivamente.
  - (xiv) ExperTea: estará libre de defectos de material y/o mano de obra.
  - (xv) Productos Accesorios: los productos accesorios (incluyendo los tazones para mezclar, tazas con pared doble para café, el juego de azucarera y jarro para leche, etc.) que no son parte de la línea Precision Series™ estarán libres de defectos de material o mano de obra;
  - (xvi) Parrilla de Inducción: estarán libres de defectos de material y mano de obra;
  - (xvii) Colador/Rallador Royal Prestige®: estará libre de defectos de material y mano de obra;
  - (xviii) Productos de Bambú: estarán libres de defectos de material y mano de obra.

**Garantía Extendida:** Adicionalmente y sin perjuicio de lo dispuesto en el capítulo de “Limitaciones en la cobertura” a la Garantía Legal señalada anteriormente, Hy Cite Colombia otorga una garantía legal 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), y Piezas Relacionadas (excluyendo las partes eléctricas, las partes plásticas, y el aro de silicona a las cuales solamente aplica la garantía legal), MultiPan, Cafetera Royal Café™, ExperTea y Juego para Hornear de 7 Piezas: Por cuarenta y nueve (49) años. En el caso de las partes de silicona, como la cabeza de la espátula Precision Series™, la garantía extendida será de un (1) año;

(ii) Deluxe Easy Release: estará libre de defectos de material y mano de obra durante cuatro (4) años a partir de la fecha de expiración de la Garantía Legal. Están excluidos de la cobertura de la garantía los daños (entre ellos, deterioro de la capacidad antiadherente, deformación, separación de metales, manchas, decoloración, rayones o la rotura del cristal) 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 y el de las especificaciones del modo de uso. Las imperfecciones menores y variaciones de color no afectan el rendimiento y están excluidas siempre que tengan origen en alguna causa extraña o ajena a Hy Cite Colombia 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.

(iii) Perfect Pop: estará libre de defectos de material o mano de obra durante dos (2) años.

(iv) Smart Temp Surface Thermometer: Por (1) año; cubriendo exclusivamente las partes mecánicas del Royal Prestige® Smart Temp Surface Thermometer, incluyendo la carcasa de acero inoxidable, el mecanismo de la esfera y la cúpula de cristal templado, por defectos en materiales y mano de obra bajo un uso doméstico regular. La garantía no cubre los daños causados por un uso indebido por parte del cliente, modificaciones no autorizadas, manipulación incorrecta o uso en condiciones que superen los límites de temperatura recomendados para el termómetro. También excluye los daños causados por factores ambientales no propicios para el uso previsto del termómetro. Las exclusiones específicas son las siguientes: uso o manipulación inadecuados, incluidas las mediciones en superficies que no sean de

cocción o en entornos industriales; exposición a temperaturas superiores a las máximas nominales, lo que podría dañar la bobina bimetálica o la cúpula de cristal; daños por impactos físicos o caídas que afecten a la cúpula de cristal o a la carcasa; exposición a productos químicos agresivos o sustancias corrosivas; daños por agua o humedad excesiva, especialmente si la junta está deteriorada; manipulación incorrecta durante la limpieza con materiales abrasivos o productos de limpieza nocivos; modificaciones, reparaciones o desmontaje no autorizados.

(v) 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;

(vi) Motor del Extractor de Jugo y sus componentes Royal Prestige®: Por nueve (9) años. En el caso de los otros componentes del extractor de jugo maXtractor™ la Garantía **Extendida** será de un (1) año. Se garantiza que los otros componentes del Extractor estarán libres de defectos de material y mano de obra durante (1) año partir de la fecha de compra.

(vii) Productos de Bambú: Por un (1) año;

(viii) Licuada Power Blender Max: Por seis (6) años a partir de la expiración de la garantía legal para aquellos componentes que **no sean** el presionador, el cable eléctrico desmontable y el aro de silicona. En el caso del presionador y el cable eléctrico desmontable por el término de un (1) año a partir de la expiración de la garantía legal. El aro de silicona no tiene garantía extendida. Los cambios en el color o la apariencia de la jarra no afectan el rendimiento y tampoco están cubiertos por esta garantía extendida.

(ix) Colador/Rallador Royal Prestige®: Por catorce (14) años. En el caso del aro de silicona, solamente aplica la garantía legal.

(x) FrescaFlow Reverse Osmosis System: Hy Cite extiende una garantía integral de 5 años para el Royal Prestige® FrescaFlowReverse Osmosis System, afirmando nuestra dedicación a la calidad y a la excelencia en el servicio al cliente con nuestra línea de productos de primera calidad. Esta garantía ofrece cobertura que entra en efecto a partir de la fecha de compra para clientes existentes de Royal Prestige® FrescaFlow. La garantía sólo es válida si se cumplen todos los parámetros especificados en el formulario de Elegibilidad y Reconocimiento del Cliente en el momento de la venta. Esta garantía cubre específicamente las piezas mecánicas, las válvulas de agua accionadas eléctricamente, la pantalla, la placa de control y la bomba de Royal Prestige® FrescaFlow Reverse Osmosis System. Esto asegura que los componentes están libres de defectos en materiales y mano de obra bajo un uso doméstico regular durante la duración de la garantía. La garantía no se aplica a daños causados por el cliente, modificaciones no autorizadas, instalación incorrecta o fugas externas, de igual forma no aplica garantía si la instalación no se realiza con la lista de plomeros dispuestos por la compañía publicados en su página web, la instalación tendrá un costo adicional. También excluye los daños derivados del incumplimiento de las instrucciones de uso y cuidado. Esta garantía está supeditada a que el sistema Royal Prestige® FrescaFlow Reverse Osmosis System esté conectado a un suministro de agua municipal. El uso del producto con agua procedente de un pozo privado anulará la garantía. Adicionalmente, la fuente de agua y el ambiente de instalación deben pasar la evaluación de elegibilidad de pre-venta realizada por un distribuidor autorizado de Royal Prestige®. Para mantener la validez de la garantía, se requiere que los clientes utilicen solamente cartuchos de filtro Royal Prestige® para reemplazo o mantenimiento. La prueba de dicho mantenimiento o reemplazo del filtro puede ser solicitada para validar un reclamo de garantía. Hy Cite también garantiza que los cartuchos de filtro Royal Prestige® no se taparán durante los 90 días posteriores a la fecha de compra. Durante el período de garantía, si se identifica un defecto en los componentes cubiertos y se presenta un reclamo válido, Hy Cite reemplazará el producto con un nuevo Royal Prestige® FrescaFlow Reverse Osmosis System. Hy Cite no cubrirá la reparación o el reemplazo de partes individuales.

Hy Cite hará llegar al Cliente las instrucciones de devolución para enviar el producto. El Cliente tiene que desinstalar el Royal Prestige® FrescaFlow y retirar los cartuchos de filtración antes de enviar el producto. Los costos de desinstalación e instalación no se cubren.

(xi) Olla de Presión y Piezas Relacionadas: Se garantiza que la base de la olla, la tapa de acero inoxidable y la cubierta de retención de la Olla de Presión de 6 y 10 litros estarán libres de defectos de material y mano de obra durante 50 años a partir de la fecha de compra. Se garantiza que las partes plásticas tales como la válvula, el sistema de 3 abrazaderas y los mangos tendrán 10 años de garantía. El aro y juntas de silicona y las juntas tóricas estarán libres de defectos de material y mano de obra durante 6 meses a partir de la fecha de compra. En caso de aplicar la garantía y optar por el reemplazo del producto por uno nuevo, este corresponderá al modelo originalmente adquirido. El modelo puede identificarse en la base de la olla.

**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 Colombia sólo cubren el uso doméstico normal, por lo tanto, las garantías quedarán anuladas y canceladas, si el producto ha sido dañado por mal uso, no seguir instrucciones de uso, negligencia o accidente; por ensamblaje, mantenimiento o servicio inapropiados; personas no autorizadas y/o ajenas a Hy Cite Colombia 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.

**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 Colombia, para su reparación. En caso de que no sea posible su reparación, Hy Cite Colombia 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 Colombia, 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, el propietario o consumidor únicamente tendrá derecho a la reparación de su producto original u 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 mensaje al número de WhatsApp +57 601 7430546 en donde especifique el tipo de producto, motivo de la queja, la fecha y lugar de compra del mismo, el problema o falla por la que se reclama, así como los datos de contacto, a fin de que, en caso de ser necesario, Hy Cite Colombia se pueda poner en contacto con el consumidor para darle seguimiento al procedimiento de garantía correspondiente. También puede comunicarse al número 01 8000 187449 para hablar con un Representante de Servicio al Cliente o escribirnos a [servicioalcliente.CO@royalprestige.com](mailto:servicioalcliente.CO@royalprestige.com).
2. Una vez enviada la queja, usted recibirá un número de queja que servirá para seguir el procedimiento, identificar un eventual envío del producto a Hy Cite y monitorear el estado de la reclamación. El costo para enviar el producto a Hy Cite Colombia y para enviar el producto de reemplazo o la pieza de reemplazo a usted será cubierto por su Distribuidor Autorizado Independiente Royal Prestige®.
3. En caso de que no se asigne asistencia técnica o que una vez prestada la reclamación el producto siga fallando, usted podrá enviarlo a Hy Cite Colombia a la siguiente dirección para su reparación o cambio:

**HY CITE ENTERPRISES COLOMBIA S.A.S - DHL GLOBAL FORWARDING**

**Parque Industrial San Carlos II, Kilometro 2.5 vía Fontibón**

**Funza Cundinamarca, Colombia**

**Teléfono: 018000 187449**

**WhatsApp: +57 601 7430546**

[servicioalcliente.CO@royalprestige.com](mailto:servicioalcliente.CO@royalprestige.com)



**Daños durante el Envío:** Hy Cite Colombia manifiesta que el envío de los productos se realiza por una tercera persona ajena a Hy Cite Colombia, por lo que en caso de que el producto enviado resulte dañado durante el envío, Hy Cite Colombia podrá reemplazarlo a su entera discreción, únicamente si quien adquirió dichos Productos notifica a Hy Cite Colombia 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.

**Opción de Compra:** Si su producto cubierto resulta dañado por un incendio o tormenta, o es robado, usted podría comprar un producto para reemplazarlo y pagaría la mitad (50%) del precio actual de venta al por menor. Para recibir este descuento es necesario presentar un informe válido del departamento de bomberos o de policía.

**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 Colombia. Asimismo, Hy Cite Colombia 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 Colombia 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 Colombia 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 Colombia, siguiendo el procedimiento descrito en la presente garantía. En ningún caso Hy Cite Enterprises Colombia S.A.S. 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 Departamento. Asimismo, esta garantía es válida y aplicable únicamente dentro de Colombia y para Productos adquiridos de Hy Cite Colombia 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 Colombia 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.