

Garantía legal y reparaciones

Última actualización 20 de octubre de 2026 Versión 2.0

Todas las piezas que nos compras como consumidor están cubiertas por la **garantía legal de conformidad de 3 años** que establece la normativa española de consumo (artículos 114 a 127 bis del TRLGDCU). Se trata de un derecho legal tuyo, no de un servicio adicional, y se aplica igual si has comprado online, por correo electrónico, mediante presupuesto o en el showroom. En esta página te explicamos qué cubre y cómo ejercerla. Forma parte de nuestras [Condiciones de venta](#).

1. Qué cubre la garantía legal

Respondemos de cualquier **falta de conformidad** que exista en el momento de la entrega de tu pieza y se manifieste **en un plazo de 3 años desde la entrega**. Una pieza no es conforme si, por ejemplo:

- no se corresponde con su descripción, con las fotos de la pieza tal como se fabricó o con la muestra que aprobaste;
- no funciona como debería o no es apta para el uso normal de una pieza de su tipo;
- no tiene la durabilidad y la seguridad que cabe esperar razonablemente;
- faltan componentes, fijaciones o instrucciones;
- se instaló incorrectamente porque nuestras instrucciones de instalación eran incompletas o erróneas.

Carga de la prueba. Si una falta de conformidad se manifiesta en los **2 primeros años** desde la entrega, se presume que ya existía en la entrega; no tienes que demostrarlo. Entre el segundo y el tercer año, puede que tengas que demostrar que el defecto ya existía en la entrega (por ejemplo, que se debe a la forma en que se fabricó la pieza).

2. Qué no es una falta de conformidad

La garantía cubre defectos, no cualquier cambio en una pieza. Los daños o el desgaste causados por lo siguiente no constituyen una falta de conformidad:

- **El carácter de la pieza que te describimos antes de la compra:** las líneas de rejuntado visibles y las pequeñas diferencias en las juntas, el brillo y el tono de las piezas U; la textura en bruto, porosa y en capas, y la ligera variación de tono de la arena de cuarzo; las diferencias normales entre los colores en pantalla y el acabado pintado.
- **El desgaste normal** acorde con la antigüedad y el uso de la pieza.
- **Los accidentes posteriores a la entrega:** caídas, golpes, vuelcos, derrames, mascotas, o el transporte que hagas tú u otra persona después de haberla recibido.
- **El uso contrario a las instrucciones y advertencias,** por ejemplo: una lámpara usada en exteriores, en un lugar húmedo o dentro de un volumen del baño en el que la normativa eléctrica local no lo permita; una pieza U· dejada cerca de una fuente de calor o al sol directo tras un cristal (el PLA se reblandece a unos 55-60 °C); agua en un recipiente Stone Roses; una vela que se deja encendida sin vigilancia; una bombilla inadecuada en una lámpara; una lámpara conectada a una tensión incorrecta.
- **Una instalación que no siguió nuestras instrucciones,** o la conexión de una lámpara a la red eléctrica realizada por alguien que no es electricista cualificado, salvo que el problema se deba a nuestras instrucciones.
- **Las modificaciones o reparaciones** realizadas por cualquier persona que no seamos nosotros o un reparador autorizado por nosotros, en cuanto a los componentes o defectos a los que afecten.

Si no tienes claro si algo está cubierto, pregúntanos. Estudiamos cada caso de forma individual y siempre te explicamos nuestra respuesta.

3. Qué hacemos si tu pieza no es conforme

- **Primero, reparación o sustitución,** a tu elección, salvo que la opción que elijas sea imposible o nos suponga costes desproporcionados en comparación con la otra. Nuestras piezas se fabrican en series pequeñas, por lo que la reparación en nuestro estudio suele ser la mejor opción; cuando es mejor la sustitución, te fabricamos una pieza nueva.
- **De forma gratuita.** Asumimos todos los costes: la recogida y el envío de vuelta, la mano de obra y los materiales. Si la pieza estaba instalada antes de que apareciera el defecto, nos hacemos cargo de su retirada y reinstalación, o del coste razonable de estas operaciones.
- **En un plazo razonable** y sin mayores inconvenientes para ti.
- **Si la reparación o la sustitución no son posibles,** no se realizan en un plazo razonable, el defecto reaparece o el defecto es grave, puedes elegir una **rebaja del precio** o **resolver el**

contrato y recibir el **reembolso íntegro** (la resolución no procede si el defecto es de escasa importancia). Te reembolsamos en un plazo de 14 días desde que recibimos la pieza de vuelta.

- También puedes tener derecho a una indemnización por los daños y perjuicios que te haya causado la falta de conformidad.

4. Cómo reclamar

1. Escribe a info@rollostudio.com (o llama al +34 614 412 917) indicando tu número de pedido, una breve descripción del problema y, si puedes, fotos o un vídeo corto.
2. Registramos tu reclamación, te enviamos un número de referencia y te respondemos **en un plazo máximo de 15 días**, normalmente mucho antes.
3. Si la pieza tiene que venir al estudio, organizamos y pagamos la recogida, y te entregamos un justificante por escrito con la fecha y la descripción del problema. Cuando te la devolvemos, te entregamos un documento con la fecha y lo que hemos hecho.
4. Por favor, no nos devuelvas una pieza sin hablar antes con nosotros, para que podamos protegerla durante el transporte.

No hay un plazo para comunicarnos un defecto dentro de esos 3 años, aunque avisarnos pronto nos ayuda a solucionarlo antes. Tu derecho a reclamar prescribe a los **5 años** desde que se manifiesta el defecto.

5. Después de una reparación o sustitución

- El plazo de garantía se suspende mientras la pieza está con nosotros para su reparación.
- Durante **un año** después de devolvarte una pieza reparada o sustituida, seguimos respondiendo del mismo defecto. Si vuelve a aparecer un defecto del mismo origen, se presume que se trata del mismo defecto.

6. Reparaciones y repuestos

Como fabricantes de nuestras piezas, ofrecemos servicio técnico de reparación y repuestos durante **al menos 10 años desde que dejamos de fabricar un modelo**. Esto incluye el módulo LED integrado y el driver (fuente de alimentación) de las lámparas U-, que no puede sustituir el usuario, pero sí un profesional: si alguno falla, contacta con nosotros y lo sustituimos en nuestro estudio. Fuera de la garantía legal, las reparaciones se cobran: te enviamos un presupuesto antes

de hacer nada, los repuestos se cobran sin margen cuando los montamos nosotros, la mano de obra se cobra según nuestras tarifas publicadas, y la mano de obra y los repuestos figuran por separado en la factura. Nuestra lista de precios de repuestos y de mano de obra de reparación está disponible previa solicitud.

7. Seguridad de producto y responsabilidad

Si un defecto de una pieza llegara a causar lesiones o daños a otros bienes, tienes derechos conforme a la normativa de responsabilidad por productos defectuosos (artículos 128 a 149 del TRLGDCU), además de la garantía. Estos derechos no pueden excluirse ni limitarse, y nada de lo que figura en este sitio web lo pretende. Comunica de inmediato cualquier problema de seguridad en nuestra página de [Seguridad de producto](#).

8. Tu garantía legal en la UE

La legislación de la UE otorga a todos los consumidores una garantía legal mínima de 2 años para los bienes. España la amplía a 3 años, que es la que se aplica a las piezas que vendemos. Puedes informarte sobre tus derechos de garantía en toda la UE en el portal Tu Europa de la Comisión Europea: [Tu Europa: garantías y devoluciones](#). Si vives en otro país de la UE, también conservas cualquier derecho más favorable que te reconozca la legislación de tu país.