CERAMIA

N° de Garantia

GARANTÍA PARA REVESTIMIENTOS CERÁMICOS PARA PISOS Y PAREDES IMPORTADOS

Versión: 09-08-2022

La GARANTÍA CERÁMICA ITALIA S.A. ® para productos de revestimiento cerámico importado es el reflejo del compromiso que la compañía tiene con Ud. al haber elegido nuestros productos, representa que además de la más alta tecnología de fabricación, Ud. dispondrá de las herramientas en nuestra organización para obtener una respuesta ágil y eficaz si su producto presenta algún defecto en la fabricación.
El Certificado de Garantía es la respuesta del grupo empresarial CERÁMICA ITALIA S.A. a la satisfacción total de los clientes con los productos de revestimiento cerámico importado comercializados en sus tiendas CERAMIA y CERÁMICA ITALIA.

1. COBERTURA DE LA GARANTÍA
La GARANTÍA CERÁMICA ITALIA S.A. ® para productos de revestimiento cerámico importado cubre todos los revestimientos para pisos y paredes de primera calidad. Cubre defectos de fabricación relacionado con la calidad intrínseca, idoneidad y seguridad del producto, es decir que satisfactoriamente cumple con su función natural para la cual fue diseñado y adquirido, de acuerdo con las normas técnicas aplicables, en estricta sujeción a las normas relativas a la protección al consumidor y a la garantía mínima presunta. Esta cobertura será aplicable siempre y cuando se hayan cumplido las instrucciones de instalación, uso y mantenimiento recomendados por el fabricante incluidos en el empaque del producto y/o entregadas al momento de la Compra.

2. OBLIGACIÓN DE CERÁMICA ITALIA S.A. ®
CERÁMICA ITALIA S.A. ® garantiza que los productos relacionados en la respectiva factura de compra están libres de defectos de fabricación y el desempeño cumple las normas de calidad colombianas e internacionales. Si se llegare a presentar un defecto de fabricación o un mal desempeño de producto, tales defectos o falencias debidamente acreditadas en las condiciones antes indicadas, serán subsanadas por cuenta y riesgo de CERÁMICA ITALIA S.A. ® reemplazando únicamente la pieza o parte defectuosa, con el propósito de ajustar el producto a su estado de presentación y funcionamiento de acuerdo con sus especificaciones técnicas naturales y lo ofrecido por CERÁMICA ITALIA S.A. ® Esta garantía no cubre el valor de los materiales utilizados en la instalación, ni el valor de la mano de obra.

3. TIEMPO DE LA GARANTÍA
El término de la garantía de la marca CERÁMICA ITALIA S.A. ® para productos importados para en revestimientos de pisos y paredes será de **UN AÑO** para productos de primera calidad, contados a partir de la fecha de la factura y/o comprobante de compra.

4. CONDICIONES PARA HACER EFECTIVA LA GARANTÍA
Con el propósito de dar validez a su garantía le solicitamos tenga en cuenta las siguientes apreciaciones:
▪Verifique al momento de la compra, que el producto le fue entregado completo y en buen estado, sin daños como roturas, golpes, deterioro. Una vez retirado el producto del punto de venta, de los centros de distribución y/o recibido en el lugar que se acordó, se dará por entendido que el producto fue recibido a satisfacción.
▪Conserve su factura o prueba de compra, la etiqueta o rotulado lateral de las cajas de empaque donde se especifica la identificación del producto, el nombre, lote, uso, tamaño de fabricación y calidad.
▪Los reclamos relativos a la apariencia, forma y color deben ser previos a la instalación. Algunas variaciones en tonos y tamaños (dimensiones) son normales en el proceso cerámico tal cual lo estipulan las normas internacionales y por lo tanto no son causales de reclamación.

5. EXCLUSIONES
La GARANTÍA CERÁMICA ITALIA S.A. ® para productos de revestimiento cerámico importado cubre defectos relacionados con la calidad intrínseca del producto, y no tiene cobertura en los siguientes casos, por lo tanto, los gastos y costos derivados de los mismos no serán asumidos por CERÁMICA ITALIA S.A. ®, aun cuando sucedan durante el tiempo de garantía:

1. uso del producto sin seguir las recomendaciones generales, de instalación, uso y mantenimiento
▪Desatención de cualquiera de las instrucciones de instalación del fabricante, incluidos en el empaque (cada una de las cajas) del producto y/o entregadas al momento de la compra.
▪Deficiencia en el soporte sobre el cual se instala el producto, ya sea por afinación, estructural o asentamiento.
▪Incorrecta localización y tratamiento de las juntas de construcción, expansión o dilatación en el área instalada u omisión de las mismas.
▪Instalar el producto en áreas donde se manejen materiales abrasivos u otros elementos que pueden rayar y/o deteriorar el producto.
▪Calidad defectuosa por colocación de pisos en áreas diferentes a la clasificación de tráfico especificada para el mismo en el empaque del Producto y/o entregadas al momento de la compra.
▪Los problemas de rayado del producto posterior a la instalación y los ocasionados por el uso rutinario no se consideran problemas de calidad intrínseca, por esta razón no están amparados por la presente garantía.
▪Los desgastes normales del producto por uso y/o paso del tiempo no se consideran problemas de calidad intrínseca, por esta razón no están amparados por la presente garantía.
▪Desprendimientos de la superficie Esmaltada por golpes o impactos
*Limpieza de los productos con herramientas abrasivas.
▪Aplicación de productos de limpieza diferentes a los recomendados o cuya abrasividad sea superior a la especificada en los empaques.
▪Aplicación de productos como ácidos, químicos, abrasivos, disolventes.
▪Uso de herramientas de aseo diferentes a las recomendadas.

2. Hechos no Imputables a CERÁMICA ITALIA S.A. ®:
▪Daños que se produzcan al producto durante el transporte o instalación del mismo.
▪Reclamos relativos a defectos notorios o evidentes en la apariencia, forma y color del producto después de ser instalado.
▪Fallas estructurales de la superficie donde se instale el producto.
▪Impactos por caída de objetos sobre la cara superficial.
▪Culpa del consumidor y/o de terceros en la instalación uso y mantenimiento del producto, recomendadas por la empresa.
▪Hechos de la naturaleza (terremotos, derrumbes, inundaciones, etc.)
▪Accidentes no relacionados con el producto (incendios, inundaciones por instalaciones hidráulicas, etc.)

6. OTRAS EXCLUSIONES
La GARANTÍA CERÁMICA ITALIA S.A. ® para productos de revestimiento cerámico importado no cubre el valor de otros materiales utilizados en la instalación, interés legal comercial sobre el valor pagado por los productos, el valor de los posibles perjuicios que el caso objeto de reclamación o el proceso de reparación pueda causar en las actividades comerciales, industriales, profesionales o habitacionales del usuario, por cuanto se trata de una garantía de calidad intrínseca, idoneidad y seguridad de los productos. No se responderá ni tendrá obligaciones por eventuales daños a personas o cosas, pago o reposición del producto

en aquellos casos en que la falla sea causada o tenga origen en el deterioro por inadecuado transporte y almacenamiento desde su salida del punto de venta.

7. CÓMO HACER EFECTIVA LA GARANTÍA

Para hacer efectiva la Garantía Comuníquese dentro de los términos de la garantía con la línea de SATISFACCIÓN Y FELICIDAD AL CLIENTE: 01-8000-111568 en los horarios de atención de oficina dispuestos para este propósito. (Lunes-Viernes 8:00 a.m. – 12:00 m / 2:00 p.m. – 6:00 p.m.) o ingresar a www.-ceramia.com.co en el link contacte con nosotros o a través del WhatsApp de esta misma página en el horario indicado anteriormente.

Al momento de realizar la visita de inspección debe mostrar la factura de compra original o comprobante de compra que nos permita identificar y/o verificar la fecha de compra del producto, una de las etiquetas o rotulado con la identificación del producto que se encuentran adheridas en el empaque donde se indica el nombre, lote, uso, tamaño de fabricación y calidad del producto.

RECOMENDACIONES GENERALES, DE INSTALACIÓN, USO Y MANTENIMIENTO

1.Las cajas son la prueba de compra, si no está conforme con el producto Consérvelas para presentarlas ante cualquier reclamación.
2.Asegúrese que las cajas compradas estén marcadas con la misma identificación Nombre número de lote y tamaño, nombre del producto, uso, tráfico y condición de calidad.
3.Si en dado caso usted al comprar, aceptó producto en dos o más lotes, se recomienda clasificar cada lote por área de instalación (Ejemplo: un lote en habitaciones, otro lote en la cocina y así en cada área). Evite caer en el error de mezclar lotes.
4.Se recomienda adquirir un 10% adicional de producto en el mismo lote y tamaño, para futuras reparaciones.
5.Se recomienda el uso de las herramientas adecuadas en la instalación como la llana dentada, los dilatadores plásticos (crucetas plásticas o espaciadores), el nivelador y el martillo goma, entre otros.
6.Los revstimientos cerámicos o porcelanatos y cerámicas tienen apariencia natural, la variación de tonos y tamaños es inherente a la fabricación.
7.Los revestimientos cerámicos o porcelanatos y cerámicas tienen la característica de Caras Diferenciadas, este atributo hace que los productos sean únicos, ya que la sección de la gráfica tomada para cada cara tiene cambios en su diseño y color. (Ver en empaque VR grado de des tonificado)
8.En los porcelanatos pulidos es posible apreciar opacidades y diferencias de brillo que se evidencian al iluminar la superficie en diferentes ángulos. Esta es una característica propia que se genera durante el proceso de fabricación, por lo que NO se considera un defecto de calidad.
9.Si encuentra alguna diferencia en tonos, tamaños, alabeo o defectos superficiales u otro inconveniente, detenga la instalación e inmediatamente informe a su proveedor para la respectiva revisión y asesoría. Recuerde que después de instalado el producto no se aceptarán reclamaciones.
10.Los revestimientos cerámicos o porcelanatos y cerámicas de gran formato tienden a curvarse, este comportamiento se conoce comúnmente como pandeo o alabeo. Esta característica es permitida de acuerdo a unos márgenes de tolerancia, establecidos en la norma internacional ISO 13006 Por lo tanto si está dentro de esos márgenes, NO se asume como un fallo en la calidad del producto.
11.Debido a la baja absorción de humedad de los porcelanatos, es necesario utilizar morteros de pega especializados en porcelánicos para garantizar la correcta adherencia de las piezas, Se recomienda el uso de CERAMIX PORCELÁNICO.
12.Revise el pedido recibido y verifique que coincida con lo solicitado. En caso de detectar piezas defectuosas o no relacionadas en la documentación anótalas en la orden de entrega y devuélvase al transportador para su traslado a bodega y sustitución.
13.Almacene los productos de canto, puesto que estos se encuentran diseñados para soportar su propio peso cuando se almacenan de esta forma.
14.Abstenerse de almacenar los productos de forma horizontal, puesto que los productos no se encuentran diseñados para estar almacenados de esta forma debido a que generan fragilidad en los mismos.
15.Todos los productos de Porcelanato o cerámica, y en especial las rectificadas, requieren de un manejo cuidadoso durante su almacenaje, manipulación e instalación para evitar despuntes, astillados en los bordes o rayado de la superficie.
16.Agrupe las cajas del producto de acuerdo a su nombre, tono lote y fecha de fabricación el cual está especificado en la caja de empaque.

RECOMENDACIONES DE INSTALACIÓN

Para una correcta instalación tenga en cuenta:
1.Revise que la superficie sobre la cual instalará el producto se encuentre libre de residuos de polvo, grasa, grietas o fisuras, debido a que estos afectan la adherencia del mortero de pega.
2.No instale revestimiento cerámico sobre otro revestimiento cerámico esmaltado.
3.La superficie donde se instalará el producto debe estar completamente seca y no debe presentar filtraciones de agua.
4.Evite desniveles y grietas en el producto asegurando la estabilidad y nivelación de la superficie.
5.Verifique que el área a recubrir tiene una superficie plana, uniforme y con la pendiente requerida para el perfecto drenaje de líquidos.
6.Se recomienda hacer un panel comparativo aleatorio con varias piezas de diferentes cajas, para verificar la uniformidad del tono, antes de instalar.
7.Si instala porcelanatos rústicos, combine las de manera aleatoria para lograr una diferenciación en el diseño.
8.Revise inicios, remate de obra y diseño de producto para instalarlo de forma adecuada.
9.Recuerde que todo producto instalado se interpretará como aceptado a conformidad.
10.No humedecer las baldosas para su instalación.
11.Ilumine el área de trabajo hasta obtener condiciones de luz superiores a las que tendrá en ambiente finalizado. Así detectara errores de instalación con facilidad. Es recomendable que inicie la colocación de los pisos desde la pared opuesta a la puerta de acceso al ambiente.
12.Respetar las juntas de movimiento para una correcta instalación, estructurales, perimetrales, de dilatación y colocación.
13.Dejar juntas elásticas de dilatación cuando el área sea superior a 25m² para evitar fisuras.
14.Dejar una junta perimetral, libre de polvo y materiales extraños que limiten su movimiento, mínimo de 8mm que será cubierta con el guarda escoba.
15.Utilice crucetas plásticas o espaciadores para obtener los anchos de junta adecuados Manteniendo una distancia mínima de 2 a 3 mm en los Porcelanatos, incluso los rectificados, de acuerdo a las recomendaciones de los fabricantes.
16.Utilice crucetas plásticas o espaciadores para obtener los anchos de junta adecuados en los productos cerámicos. Los Formatos 31.5cmx31.5cm se recomiendan crucetas mínimo 3mm, Los formatos 30cmx60cm, 28cmx45cm, 22cmx89cm, 25cmx75cm, 45cmx90.1cm 60cmx60cm, 55cmx55cm, 58.4cmx118.4cm 19,7cmx119,7 cm se recomienda crucetas mínimo 4mm.

17.Si se va a instalar el producto en un esquema "trabado", la intersección no debe superar el 25% de la dimensión del produc-

to, para evitar malas percepciones sobre el producto.
18.Se recomienda el uso de niveladores para asegurar la planaridad en la instalación de los productos.
19.Se recomienda el uso de llana metálica de 10 mm a 12 mm (según el formato) para la aplicación del mortero, martillo de goma blanco para asentar los productos y espátula de goma blanca para esparcir las boquillas.
20.Algunos porcelanatos pulidos poseen una capa grasa que los protege durante el transporte. Dicha capa debe ser retirada antes de iniciar la instalación, frotando cemento blanco con una estopa en las piezas claras, y lavando con detergente neutro en las oscuras.
21.Prepare el material para emboquillar y Adhesivos (pego) de acuerdo a recomendaciones especificadas por el fabricante.
22.Distribuya el adhesivo (pego) de colocación sobre la superficie en forma de estrías con la llana dentada adecuada al tamaño del producto.
23.Obtenga mayor adherencia agregando una capa uniforme de adhesivo (pego) al reverso de la baldosa. (Doble encolado)
24.Adhiera las piezas presionando levemente hacia abajo y en el sentido contrario de los surcos. Golpee suavemente con el martillo de goma de color blanco para asentar el material de pega.
25.Retire los excesos de adhesivo (pego) industrializado con una esponja húmeda, para evitar que se adhiera a la cara superficial.
26.Deje que el mortero se fragüe o solidifique durante al menos 48 horas antes de emboquillar, no camine ni ponga objetos sobre el piso antes de ese periodo, ya que podría ocasionar desniveles.
27.Limpie el espacio entre las piezas con una brocha delgada, asegúrese de retirar la arena y los restos de obra, ya que estos impiden la adherencia de la boquilla.
28.Si su Porcelanato es de superficie rugosa o de tonalidad pura o fuerte (por ejemplo, blanco o negro), recubra los bordes de todas las piezas con cinta de enmascarar. Esto le ayudará a prevenir el manchado. En pisos ajedrezados, proteja las piezas claras utilizando una boquilla de tonos oscuros o viceversa.
29.Elija el material de emboquillado que más se aproxime al color de sus porcelanatos y prepáralo siguiendo las instrucciones del fabricante, recomendamos el uso de Boquillas industrializadas.
30.Aplique perimetralmente el material de emboquillado con una espátula de goma color blanco. No utilice herramientas metálicas, ya que podría rayar la superficie de los porcelanatos.
31.Luego de 15 minutos como máximo, limpie los excesos de boquilla con una esponja humedecida en agua limpia. No omita este paso, pues el contacto prolongado con el material de rejuntado ocasiona daños irreparables en la superficie de los revestimientos cerámicos.
32.El endurecimiento de la boquilla toma como mínimo 24 horas. Limpie el área después de este periodo, siempre con agua limpia y jabones neutros. Evite los productos ácidos.
33.En un proyecto de construcción o remodelación se recomienda que la cerámica sea el último producto de acabado a instalar.
34.Una vez instalado el revestimiento cerámico, cubra el producto protegiéndolo hasta el final de la obra. Esto protegerá a la superficie contra el rayado y facilitará la limpieza previa a la entrega del proyecto.

RECOMENDACIONES DE MANTENIMIENTO

1.Realice la limpieza periódica del producto con agua, detergente neutro y trapero húmedo.
2.No utilice ácidos, corrosivos, químicos, disolventes, abrasivos ni elementos metálicos para limpiar o desmanchar el producto.
3.Evite limpiadores como el hipoclorito de sodio puro, productos que contengan ácido fluorhídrico o detergentes sólidos que pueden tener partículas abrasivas. Estos agentes corroen la superficie de los revestimientos cerámicos o porcelanatos y cerámicas, y pueden causar daños permanentes en su acabado.
4.Los porcelanatos pulidos en colores blancos y negros que no tienen protección anti manchas son más vulnerables a la absorción. En estos casos es recomendable aplicar un líquido sellador con el fin de prevenir el deterioro de la superficie. CERAMIA recomienda el uso de SELLADOR BASE SOLVENTE- MATE, SEMI LUSTRE O LUSTRE
5.Los porcelanatos con superficie pulida y en tonalidades claras u oscuras son más vulnerables al deterioro debido al acabado superficial. Coloque un tapete atrapa mugre en los accesos y puntos de alta circulación para evitar que los granos de arena adheridos a los zapatos rayen la superficie de los porcelanatos pulidos.
6.No utilice ceras para mantener el brillo de los porcelanatos, ya que estas se acumulan en las porosidades microscópicas de la pieza, demeritando sus propiedades estéticas. Limpie las juntas entre las piezas frotando una solución específicamente formulada para tal fin
7.Coloque en las patas de sus muebles topes de fieltro para prolongar el acabado de sus pisos y prevenir su rayado, los puede conseguir en almacenes de cadena, vienen autoadhesivos y en diferentes tamaños.
8.No utilice pulidoras para renovar el acabado brillante de sus porcelanatos, ya que con ellas se deteriora la superficie de la pieza.
9.Retire los líquidos como el café, el vino, las salsas o el yodo tan pronto como se derramen, el contacto prolongado del Porcelanato con este tipo de líquidos puede generar manchas.

Si tiene dudas sugerencias o solicitudes relacionadas con nuestros productos póngase en contacto con su asesor comercial de CERAMIA o a través de nuestra página web www.ceramia.com.co

YO _____
Identificado con CC _____
para la compra de la factura N° _____
certifico que recibí instrucciones de instalación y recomendaciones generales, de uso, mantenimiento y garantía de Revestimiento de Ceramia.