

# GARANTÍA PORCELANATO

## Instrucciones Antes y Después de la Instalación

1. Verificar que el ambiente y tránsito sean adecuados.
2. Manipular y almacenar con cuidado.
3. Extender y revisar piezas antes de instalar.
4. Verificar limpieza, nivelación y luz adecuada en el área.
5. Usar morteros de látex y pegar sin grumos.
6. Instalar primero muros, luego pisos.
7. Respetar juntas de dilatación (2-8 mm según tipo).
8. Golpear suavemente con martillo de goma.
9. No caminar ni colocar objetos durante 48h.
10. Evitar escalonados y seguir orientación.
11. Limpiar boquilla tras 15 min y aplicar boquilla tras 48h.
12. Retirar protección y limpiar con productos adecuados tras 72h.

## USO Y MANTENIMIENTO

1. Limpiar solo con agua; prohibido el uso de ácidos, cloro o productos agresivos.
2. Probar cualquier limpiador en una pequeña área antes de usar.
3. Utilizar limpiador especializado de limpieza final de obra (sin ácido ni gasolina).
4. Al finalizar la instalación, aplicar nuevamente limpiador final para retirar cera protectora.
5. Colocar tapetes atrapa-mugre en las entradas.
6. Recubrir patas de muebles con protectores de filtro.
7. En oficinas, usar sillas con ruedas de sílica para evitar rayado.

## DISPOSICIONES DE GARANTÍA

Pisos y Gres S.A.S. garantiza sus productos por defectos de calidad, acabado y resistencia, siempre que se sigan correctamente las instrucciones de instalación, uso y mantenimiento. Esta garantía solo aplica si el producto es verificado antes de ser instalado. Si se instala sin previa revisión, no se aceptan reclamaciones.

## ANTES DE INSTALAR

- ▶ Verifique que el material sea del mismo lote, con igual tono, diseño y tamaño.
- ▶ Revise cada pieza antes de instalar.
- ▶ Extienda las piezas en el área de trabajo para detectar defectos.
- ▶ Una vez instalada una pieza con defectos visibles, la garantía no cubre daños.

## TIEMPO DE LA GARANTÍA

TIPO DE PRODUCTO	USO RESIDENCIAL	USO COMERCIAL
Porcelanato	1 año	3 meses

## EXCLUSIONES DE LA GARANTÍA

La garantía ofrecida por Pisos y Gres S.A.S. no aplica en los siguientes casos:

### a) Fallos de instalación:

- ▶ Instalación incorrecta por no seguir las recomendaciones del proveedor.
- ▶ Instalación en superficies desniveladas, húmedas o secas en exceso.
- ▶ Uso de mezclas inadecuadas o ausencia de juntas de dilatación.

### b) Uso anormal del producto:

- ▶ Uso de adhesivos o productos que no sean los indicados por Pisos y Gres S.A.S

### c) Daños por mal uso o manipulación:

- ▶ Golpes, rayones, mal manejo del producto en obra o transporte inadecuado.
- ▶ Exposición prolongada a la luz solar o condiciones extremas.

### d) Uso de productos químicos no aptos:

- ▶ Uso de productos de limpieza que contengan químicos agresivos como lejía, cloro, blanqueadores, desengrasantes fuertes, ácidos (muriático, nítrico, fluorhídrico), amoníaco, entre otros.

### e) Zonas no recomendadas:

- ▶ No se recomienda instalar porcelanatos negros u oscuros en zonas húmedas, exteriores, fachadas, cocinas, cuartos de aseo ni en lugares con exposición directa al sol.
- ▶ Evite el uso de estos productos en zonas de alto tráfico comercial o institucional, ya que disminuye su apariencia y durabilidad.

### f) Percepción subjetiva:

- ▶ No se cubren diferencias en tono, textura o brillo relacionadas con la percepción personal del cliente.

### g) Hechos de terceros:

- ▶ Daños causados por almacenamiento, manipulación o transporte después de la entrega.

## IMPORTANTE: PRODUCTOS CON ACABADO BRILLANTE

Los pisos y paredes cerámicos y porcelánicos con acabado BRILLANTE pueden perder brillo con el tiempo debido al uso, el desgaste natural, factores ambientales y productos de limpieza.

Por lo anterior, no aplican garantías por pérdida de brillo u opacidad en productos cerámicos o porcelánicos brillantes.

## SERVICIO POST VENTA

Para comunicarse con servicio postventa puede hacerlo a través de los siguientes canales: ✉ [pisosygres01@gmail.com](mailto:pisosygres01@gmail.com) ☎ 3208038607

La garantía no cubre:

- ✗ Materiales y costos de instalación, Transporte o Perjuicios
- ✗ Diferencias de Apariencia dentro de normas técnicas.

Recibí a entera satisfacción

Nombre: \_\_\_\_\_

Cédula: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Firma del cliente: \_\_\_\_\_

## CERTIFICADO DE

# GARANTÍA

## DE GRES CERÁMICO Y GUÍA DE PORCELANATO



## CERÁMICA

1. Productos amparados
2. Cobertura
3. Tiempos de cobertura de la garantía.
4. Exoneraciones
- a) Fallos de instalación
- b) Uso normal del producto
- c) Mantenimiento inadecuado
- d) Hechos no imputables a Pisos y Gres SAS.
5. Exclusiones
6. Validación de la garantía

## PORCELANATO

1. Instrucciones Antes y Después de la Instalación
2. Ficha Técnica Porcelanatos
3. Guía de Uso y Mantenimiento
4. Disposiciones de la Garantía
5. Antes de Instalar Verifique las Piezas
6. Tiempo de Garantía
7. Exclusiones de La Garantía
8. Servicio Postventa

## CERÁMICA

## PORCELANATO



# GARANTÍA CERÁMICA

El presente certificado es la manera en la que PISOS Y GRES S.A.S. agradece su voto de confianza al elegir nuestros productos, retribuyéndole en respaldo para que usted pueda disfrutar de sus acabados de obra blanca a través de los años y con total tranquilidad. Por favor, léalo con atención:

## 1. PRODUCTOS AMPARADOS:

Esta garantía cubre cualquier defecto relacionado con la calidad intrínseca del Gres Cerámico PISOS Y GRES SAS, determinada por su acabado, su resistencia al uso de acuerdo con los contextos especificados por el fabricante y a lo establecido en las normas técnicas pertinentes. Aplicable a los productos de calidad primera vendidos por PISOS Y GRES SAS.

## 2. COBERTURA:

El presente certificado cubre cualquier defecto de fabricación del producto que pueda afectar su óptimo desempeño en los contextos de trabajo especificados por el fabricante, previo cumplimiento de lo establecido en los manuales de instalación, uso y mantenimiento de PISOS Y GRES S.A.S.

En caso de que se presente un defecto de fabricación o mal desempeño en alguno de los productos amparados por la presente garantía y en cumplimiento de las condiciones estipuladas para efectos de su reconocimiento, PISOS Y GRES S.A.S. procederá a la realización de las pruebas pertinentes con el fin de establecer la idoneidad y calidad del producto, recurriendo para esto a su servicio técnico o directamente al fabricante. De comprobarse que la referencia en cuestión no cumple con los parámetros establecidos en las normas internacionales, PISOS Y GRES SAS reparará o reemplazará el (los) productos en cuestión por otro(s) igual(es) o por el (los) más similar(es) disponible(s) en el catálogo vigente, reservándose el derecho a hacer devoluciones en dinero, que corresponderán únicamente al valor neto del producto a la fecha de compra.

## 3. TIEMPOS DE COBERTURA DE LA GARANTÍA:

Certificado de garantía PISOS Y GRES S.A.S. en pavimentos y revestimientos de Gres Cerámico tendrá vigencia a partir de la fecha de adquisición del producto, entendida como la fecha comercial registrada en la factura de compra, estando sujeto a lo establecido en nuestros manuales de instalación de pavimentos y revestimientos, a la ficha técnica de cada producto, al acabado, uso y tráfico especificado para la referencia.

GRES CERÁMICO	ACABADO	GARANTÍA
PISOS	MATE/SATINADO	1 años
	TODO MASA	5 años
	SEMIBRILLANTE	1 años
	BRILLANTE	1 años
ENCHAPES	APLICA PARA TODOS LOS ACABADOS	10 años

Uso residencial y/o comercial de acuerdo con cada referencia

El cambio de un producto en caso de reclamación no modificará ni prorrogará los plazos originales establecidos en este certificado, que se expide única y exclusivamente para la persona natural o jurídica registrada en la factura de compra.

## 4. EXONERACIONES:

El certificado de calidad PISOS Y GRES SAS para pavimentos de Gres Cerámico cubre defectos relacionados con la calidad intrínseca del producto y por consiguiente no ampara las siguientes situaciones:

### a) Fallos de instalación:

- ▶ Omisión de las recomendaciones hechas por el fabricante y/o de las establecidas en los manuales de instalación, uso y mantenimiento de Gres Cerámico de PISOS Y GRES SAS.
- ▶ Deficiencias en la nivelación, afinación, secado y curado de la superficie de soporte.
- ▶ Deficiencias estructurales, así como incorrecta localización y tratamiento de juntas de dilatación, producto de procedimientos ajenos a PISOS Y GRES S.A.S.
- ▶ Utilización de productos no recomendados por PISOS Y GRES SAS para la instalación.

### b) Uso anormal del producto:

- ▶ Utilización del producto en contextos diferentes a los especificados por el fabricante.
- ▶ Instalación del producto en entornos que superen el tránsito y las condiciones de uso para los cuales fueron diseñados.
- ▶ Aplicación de aditivos y elementos ajenos no recomendados por PISOS Y GRES S.A.S. sobre sus productos.

### c) Mantenimiento inadecuado:

- ▶ Utilización de productos no recomendados por PISOS Y GRES S.A.S. ya sea por el fabricante para la limpieza inicial o periódica de pavimentos de Gres Cerámico.
- ▶ Sometimiento de los pavimentos a sustancias que puedan ocasionar su deterioro, químico o físico.
- ▶ Contacto prolongado de los pavimentos con agentes que puedan manchar o erosionar de cualquier forma la superficie.
- ▶ Desatención de las recomendaciones establecidas en los manuales de instalación, uso y mantenimiento de pavimentos y revestimientos de Gres Cerámico de PISOS Y GRES SAS.

### d) Hechos no imputables a PISOS Y GRES SAS:

- ▶ Características físicas asociadas al proceso de fabricación del producto, como por ejemplo diferencias de tono entre las piezas o un efecto óptico de ondulación en la superficie de las referencias esmaltadas.
- ▶ Acciones u omisiones que puedan afectar al producto, independientemente de que estas sean realizadas por el comprador o por terceros.
- ▶ Situaciones naturales y públicas no relacionadas con el producto como terremotos, derrumbes, inundaciones, incendio, vandalismo o asonada.

- ▶ Impactos sobre el producto con objetos que tengan una masa, aceleración y/o fuerzas superiores a las establecidas por la norma.

## 5. EXCLUSIONES:

Al estar relacionada con la calidad intrínseca de los productos, la garantía PISOS Y GRES SAS para pavimentos de Gres Cerámico no cubre el valor de transporte, acarreo u otros eventuales intereses legales sobre el valor pagado por los productos, el valor de los perjuicios que se puedan generar antes y/o durante el proceso de reclamación o por relación a las actividades comerciales, industriales, profesionales o de otra índole que requieran del uso del usuario del producto o de terceros, así como productos que hayan sido instalados de mano de obra no asociada a la responsabilidad del producto objeto de cobertura en los términos no descritos en el presente certificado. También se excluyen de esta garantía, el daño relacionado con un inadecuado almacenamiento de los productos antes de su salida de nuestra bodega.

**IMPORTANTE:** Todo reclamo concerniente a diferencias en la apariencia, forma, color, brillo y/o textura del Gres Cerámico de PISOS Y GRES SAS será respetado siempre y cuando el producto NO haya sido instalado. De la misma manera, PISOS Y GRES SAS aclara que el fabricante de estos productos establece rangos para este tipo de características en sus productos, así como consecuencias naturales de los procesos de manufactura y no como un fallo de calidad.

## 6. VALIDACIÓN DE LA GARANTÍA:

Si usted no está completamente satisfecho con sus productos y desea hacer válida la garantía, asegúrese de seguir los siguientes pasos:

- ✓ Verifique que ha cumplido con todos los pasos y recomendaciones establecidos en los manuales de instalación, uso y mantenimiento de PISOS Y GRES S.A.S.
- ✓ Si la causa de la insatisfacción afecta a la apariencia y dimensionalidad del producto, asegúrese de que este no haya sido instalado.
- ✓ Determine a qué cajas corresponde el producto y anote la información que encontrará en el lomo de las mismas.
- ✓ Comuníquese con la línea de servicio al cliente \_\_\_\_\_, a través del correo \_\_\_\_\_, Tenga a mano su factura de compra y asegúrese de conservar el presente certificado.
- ✓ Asegúrese de que no han pasado más de 30 días calendario entre la causa que genera la inconformidad y su notificación a PISOS Y GRES S.A.S.
- ✓ Verifique que los tiempos de garantía especificados para su producto aún conserven vigencia.

De nuevo agradecemos su confianza en nuestros productos, y le deseamos que disfrute de muchos años de un ambiente innovador, con la calidad, el estilo y el buen gusto de PISOS Y GRES SAS.