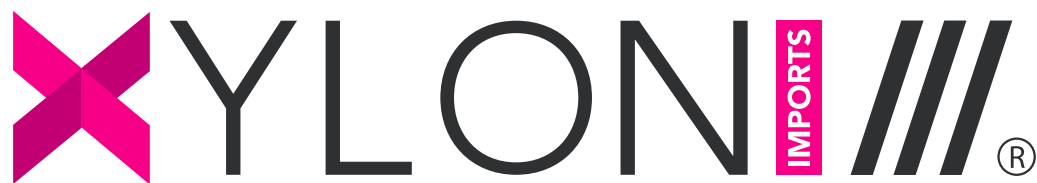


# SOLICITUD DE GARANTÍA

Porcelanatos y Pisos de Colombia S.A.S



## SOLICITUD DE GARANTÍA

La presente solicitud es la manera en la que PORCELANATOS Y PISOS DE COLOMBIA 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. Toda solicitud de garantía de un producto de nuestra empresa está sujeta a una visita de verificación y de diagnóstico,
2. Toda visita se programará en un tiempo máximo de quince (15) días hábiles siguientes a la solicitud y se dará respuesta (10) días hábiles después de la visita.
3. La garantía se otorgará siempre y cuando el defecto sea de fabricación y no por malos manejos del cliente. El proceso de reparación, si aplica, se realizará dentro de los treinta (30) días hábiles contados a partir del día siguiente del envío de la respuesta.
4. Tiempos de cobertura de la garantía: La garantía 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 almacenamiento, uso y mantenimiento, a la ficha técnica de cada producto y al tráfico especificado para la referencia, resumido en las siguientes tablas:

Descripción	Uso residencial	Uso comercial
Residencial (PISOS LAMINADOS OUTLET)	No aplica	No aplica
Residencial (PRDUCTOS OUTLET)	1 año	No aplica
Residencial (PISOS SUPER BRILLANTE)	3 años	No aplica
Residencial (PORCELANATOS Y CERÁMICAS )	3 años	No aplica
Residencial (PÁNEL TIPO MARMOL )	3 años	No aplica
Residencial (PISOS BRILLANTES CON BISEL)	5 años	No aplica
Residencial (PARED 3D TIPO MADERA)	7 años	1 año
Comercial Liviano (COMPLEMENTOS)	1 año	No aplica
Comercial Liviano (SPC DE CLIC T31)	8 años	1 año
Comercial Liviano (VINILO DE PEGA T31)	8 años	1 año
Comercial Liviano (PISOS TEXTURIZADOS T31)	8 años	1 año
Comercial Liviano (PISOS TEXTURIZADOS CON BISEL T31)	8 años	1 año
Comercial Moderado (TECHO DE PVC BÁSICO)	3 años	1 año
Comercial Moderado (CERÁMICA TIPO MADERA)	4 años	1 año
Comercial Moderado (PORCELANATOS 60X120CM)	10 años	3 años
Comercial Moderado (PISOS LAMINADOS TEXTURIZADOS T32)	10 años	3 años
Comercial Moderado (PISOS LAMINADOS TEXTURA SINCRONIZADA T32)	10 años	3 años
Comercial Intenso (TECHO DE PVC PREMIUM)	5 años	1 año
Comercial Intenso (SPC DE CLIC T33)	15 años	5 años
Comercial Intenso (VINILO DE PEGA T33)	15 años	5 años
Comercial Intenso (VINILO AUTOSUSTENTABLE T33)	15 años	5 años
Comercial Intenso (PISOS LAMINADOS TEXTURA SINCRONIZADA T33)	15 años	5 años

La garantía por instalación es de 1 año en el caso que nuestra compañía haya prestado el servicio de la misma.

La garantía cubrirá el valor actual del material objeto de la reclamación, el valor actual se calculará conforme al plazo de vigencia de la garantía, es decir, se reducirá conforme al número de años que tenga el material de uso sobre el tiempo total de garantía. Ejemplo: el primer año un piso de BRILLANTE CON BISEL EN USO RESIDENCIAL tendrá 5/5 de cobertura y el último año tendrá 1/5 de cobertura sobre el valor total del material.

# SOLICITUD DE GARANTÍA

5. La garantía no se otorgará cuando el uso, cuidado y operación del producto no haya sido de acuerdo con las instrucciones contenidas en la guía de operación o cuando el producto haya sido usado fuera de su capacidad, maltratado, golpeado, expuesto a la humedad o sustancia corrosiva, así como por cualquiera otra situación atribuible al cliente.

## EXONERACIONES

La garantía cubre defectos relacionados con la calidad intrínseca del producto y por consiguiente no ampara las siguientes situaciones:

### Fallos de instalación:

- Deficiencias en la nivelación, afinación, secado y/o curado de la superficie.
- Sonidos de fricción o 'rechinado' entre las piezas al caminar sobre ellas o en horas de la noche, asociadas a deficiencias de nivelación en el contrapiso o a planteamiento ineficiente de las juntas de dilatación.
- Deficiencias estructurales, así como incorrecta localización y/o tratamiento de las juntas de dilatación y perimetrales en el área instalada.
- Utilización de productos y/o técnicas no recomendados para la instalación.

### Uso anormal del producto.

- Inconvenientes derivados del uso incorrecto del material o de no seguir las recomendaciones hechas por el importador o fabricante.
- Instalación en áreas que no correspondan al uso o tráfico especificado. **Recuerde: que el tráfico mencionado se mide por el número de personas que transiten en el área y en ningún caso por el deslizamiento o uso de objetos de otro tipo sobre el material.**
- Aplicación de ceras o líquidos para abrillantar o hacerle mantenimiento al piso ya que estos pueden dejar una capa grasosa sobre el suelo causando daños irreversibles en el mismo.

### Mantenimiento inadecuado

- Pérdida de color por el uso de agentes abrasivos sobre las láminas.
- Utilización de productos no recomendados para la limpieza inicial y periódica del material.
- Sometimiento de los pisos a sustancias que puedan ocasionar un ataque químico.
- Contacto prolongado con agentes que puedan erosionar o manchar de cualquier forma la superficie.
- Desatención de las recomendaciones de mantenimiento establecidas en los manuales de instalación, uso y mantenimiento pertinentes.

En cualquier caso la garantía no cubre el valor de materiales de instalación, 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 reparación a las actividades comerciales, industriales, profesionales o habitacionales del comprador, del usuario del producto o de terceros, así como tampoco cubre los costos de materiales ni mano de obra no asociados a la reposición del producto objeto de la garantía ni algún otro valor no descrito en el presente certificado. También se considerará una exclusión cualquier daño relacionado con un inadecuado transporte y/o almacenamiento del producto desde su salida de nuestras bodegas.

Cualquier problema de forma o tono que tenga el material y sea visible al ojo humano tiene garantía antes de su instalación, luego de esta no se otorgará la garantía del mismo.