

GARANTIA TOTAL REVESTIMIENTOS PARA PISOS Y PAREDES CERÁMICA ITALIA S.A.

La GARANTIA CERÁMICA ITALIA S.A.® es el reflejo de compromiso que la compañía tiene con Ud. al haber elegido nuestros productos como consecuencia natural al ser el fabricante o productor exclusivo de los mismos. Representa que además de la más alta tecnología aplicada en nuestros procesos productivos, 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 Total, es la respuesta del grupo empresarial CERÁMICA ITALIA S.A.® a la satisfacción total de los clientes con nuestros productos.

1. COBERTURA DE LA GARANTÍA

La GARANTIA CERÁMICA ITALIA S.A.® del producto cubre todos los pisos y paredes calidad primera. 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. Si se llegare a presentar un defecto de fabricación o un mal desempeño de producto, tales defectos o fallencias 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 GARANTIA

El término de la garantía de la marca CERÁMICA ITALIA S.A.® en revestimientos de pisos y paredes será de diez años 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 GARANTIA

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 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 el nombre, lote, PEI, tamaño de fabricación, calibre 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 casuales de reclamación.

5. EXCLUSIONES

La GARANTIA CERÁMICA ITALIA S.A.® 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.®, aún 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 con caída de objetos sobre la superficie esmaltada cerámica.

• 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 GARANTIA CERÁMICA ITALIA S.A.® 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.

La responsabilidad que vincula a CERÁMICA ITALIA S.A.® con cada uno de sus Aliados Estratégicos es de naturaleza contractual con base en el acto de ejecución que le dio origen, en tanto que con cualquier tercero que llegare a reclamar será de naturaleza extracontractual, surgida exclusivamente por ser el fabricante o productor del bien en cuestión, sin perjuicio, adicionalmente, de la responsabilidad contractual que llegare a existir entre ese tercero y el ALIADO ESTRATÉGICO de quien adquirió el producto. Cualquier reclamación, queja, demanda que se presente respecto de los productos por parte de terceros, será atendido, cubierta y subsanada por el ALIADO ESTRATÉGICO, sin perjuicio de la responsabilidad que internamente entre las partes (ALIADO ESTRATEGICO Y CERÁMICA ITALIA S.A.®) pueda derivarse.

La garantía para los productos de calidad grado B y calidad tercera no aplica en los siguientes casos: Variación de tamaño, variación de tono, alabeo y defectos superficiales.

7. COMO HACER EFECTIVA LA GARANTIA

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.ceramicaitalia.com en el link contáctanos o a través del whats app 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 que se encuentran adheridas en el empaque donde se indica el nombre, lote, PEI, tamaño de fabricación, calibre y calidad del producto.

RECOMENDACIONES GENERALES DE INSTALACION, USO Y MANTENIMIENTO

RECOMENDACIONES GENERALES

- Las cajas son la prueba de compra, si no está conforme con el producto Consérvelas para presentarlas ante cualquier reclamación.
- Asegúrese que las cajas compradas estén marcadas con el mismo número de lote y tamaño o calibre, nombre del producto, PEI, tráfico y condición de calidad.
- 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.
- Se recomienda adquirir un 10% adicional de producto en el mismo lote y tamaño, para futuras reparaciones.
- Se recomienda el uso de las herramientas adecuadas en la instalación como la llana dentada, los dilatadores plásticos (cruquetas plásticas o espaciadores), el nivelador y el martillo goma, entre otros.
- Los productos cerámicos tienen apariencia natural, la variación de tonos y tamaños es inherente a la fabricación.
- 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.
- Para obtener un ambiente más agradable, se recomienda mezclar baldosas de diferentes cajas. (Recuerde deben ser del mismo lote y tamaño.)
- El 95% de nuestros productos tienen la característica de Caras Diferenciadas, este atributo de la baldosa cerámica, 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 empaque VR, está comprendido de 1 a 4, siendo 4 el grado más destonificado)
- El producto debe ser almacenado según la ficha de almacenamiento de Cerámica Italia S.A., solicítela a su proveedor o consúltela en www.ceramicaitalia.com.

RECOMENDACIONES DE INSTALACIÓN

Para una correcta instalación tenga en cuenta:

- Revise que la superficie sobre la cual instalará el producto se encuentre libre de residuos de polvo, grasa, grietas o fisuras.
- No instale cerámica sobre cerámica u otro revestimiento cerámico.
- La superficie donde se instalará el producto debe estar completamente seca y no debe presentar filtraciones de agua.
- Evite desniveles y grietas en el producto asegurando la estabilidad y nivelación de la superficie.

- En Pisos recuerde que la pendiente debe ir dirigida al punto de desagüe con una inclinación del 1%.
- Revise incisos, remate de obra y diseño de producto para instalarlo de forma adecuada.
- Se recomienda primero la instalación de muros y posteriormente, la instalación de pisos.
- No humedecer las baldosas para su instalación.
- Asegúrese que haya buena iluminación en las áreas a instalar.
- Se recomienda Realizar un panel comparativo de las baldosas cerámicas adquiridas (por lo menos una caja), para descartar variación de tono y tamaño.
- Respetar las juntas de movimiento para una correcta instalación, estructurales, perimetrales, dilatación y colocación.
- Revise las escuadras o guía del perímetro de instalación.
- Dejar juntas elásticas de dilatación cuando el área sea superior a 25m² para evitar fisuras.
- Dejar una junta perimetral abierta, libre de polvo y materiales extraños que limiten su movimiento, mínimo de 8mm que será cubierta con el guarda escoba.
- Utilice cruquetas plásticas o espaciadores para obtener los anchos de junta adecuados.
- Los Formatos 31,5cmx31,5cm se recomiendan cruquetas mínimo 3mm, Los formatos 30cmx60cm, 28cmx45cm, 22cmx89cm y 25cmx75cm se recomienda cruquetas mínimo 4mm y los formatos 45cmx90,1cm 60cmx60cm y 55cmx55cm se recomienda cruquetas mínimo 5mm.
- Si se va a instalar el producto en un esquema "trabado", la intersección no debe superar el 25% de la dimensión de la baldosa.
- Se recomienda el uso de niveladores.
- Se recomienda el uso de adhesivos cerámicos (pego) y material para emboquillar (boquillas) industrializadas.
- Prepare el material para emboquillar y Adhesivos Cerámicos (pego) de acuerdo a recomendaciones especificadas por el fabricante.
- Aplique el material para emboquillar de acuerdo a recomendaciones especificadas por el fabricante
- Distribuya el adhesivo cerámico (pego) de colocación sobre la superficie en forma de estrias con la llana dentada.
- Obtenga mayor adherencia agregando una capa uniforme de adhesivo cerámico (pego) al reverso de la baldosa.(Doble encolado)
- Asiente las piezas sobre el adhesivo cerámico (pego) presionando suavemente con un martillo de goma.
- Retire los excesos de adhesivo cerámico (pego) industrializado con una esponja húmeda.
- Deje fraguar el producto por lo menos 72 horas y proceda con la aplicación de material para emboquillar.

- Retire los sobrantes del material de emboquillado industrializado (boquilla) con una esponja húmeda.
- En un proyecto de construcción o remodelación se recomienda que la cerámica sea el último producto de acabado a instalar.
- Evite el uso del producto (como el caminar o poner objetos sobre este) durante las 24 horas siguientes a la instalación.
- Una Vez instalada la cerámica, cubra el producto protegiéndolo hasta el final de la obra.

RECOMENDACIONES DE MANTENIMIENTO

- Realice la limpieza periódica del producto con agua, detergente neutro y trapero húmedo.
- No utilice ácidos, corrosivos, químicos, disolventes, abrasivos ni elementos metálicos para limpiar o desmanchar el producto.
- Las juntas se deben limpiar con cepillos de cerdas plásticas, agua y detergente neutro.
- Luego de instalar el producto cerámico, utilice tapete atrapa mugre en las entradas y salidas de los lugares que tengan contacto directo con exteriores de los patios, terrazas y calles.
- En puntos fijos como lavaplatos y lavamanos, se recomienda usar protección o tapete sobre el piso para evitar su desgaste.
- Recuerde que la cerámica es de cuidado, evite que elementos u objetos abrasivos se deslicen en el producto, de igual manera evitar impactos con caída de objetos sobre la superficie esmaltada cerámica. (Recuerde que no se aceptarán reclamaciones por rayado y/o impactos)
- No se recomienda el uso de Ceras, el acabado esmaltado de los productos no lo requiere.

RECOMENDACIONES DE USO

- Asegúrese que el producto adquirido es el apropiado según el uso (consulte tabla de tráfico).

Clase PEI	Tráfico	Descripción	Uso
1	Muy Liviano		Paredes en general
2	Liviano	Baldosas Cerámicas esmaltadas, para instalar en áreas sin contacto con el exterior, que resisten pequeñas cantidades de suciedad y pueden ser trasladadas con cuidado suave o normal y deben ser protegidas durante la instalación y uso de materiales abrasivos, como arena, tierra y materiales de construcción. Debe evitarse el arastre o deslizamiento de muebles u objetos que puedan rayar la superficie esmaltada	Paredes en general Todas las áreas internas de la vivienda baños, salones interiores y habitaciones, con excepción de escaleras, cocina, pasillos y áreas con acceso directo al exterior (calle, patios y/o terrazas)
3	Residencial Moderado		Residencial General: Todas las áreas de la vivienda incluyendo cocinas, corredores, balcones, escaleras y áreas con acceso directo al exterior (calle, patios y/o terrazas). Comercial Moderado: Interiores de locales comerciales, sin acceso directo al exterior (calle, patios y/o terrazas). Oficinas privadas, Habitaciones de hotel, habitaciones de hospitales, consultorios, con excepción de establecimientos comerciales de intensa circulación como supermercados y restaurantes, bancos, pasillos de centros comerciales, pasillos de hospitales, aeropuertos y centros comerciales.
4	Residencial General Comercial Moderado	Baldosas Cerámicas esmaltadas, para instalar en todas las áreas de la vivienda y áreas internas de locales comerciales no expuestas al exterior, que resisten algo de suciedad y pueden ser trasladadas con un tráfico regular.	Residencial General: Todas las áreas de la vivienda incluyendo cocinas, corredores, balcones, escaleras y áreas con acceso directo al exterior (calle, patios y/o terrazas). Comercial Moderado: Interiores de locales comerciales, sin acceso directo al exterior (calle, patios y/o terrazas). Oficinas privadas, Habitaciones de hotel, habitaciones de hospitales, consultorios, con excepción de establecimientos comerciales de intensa circulación como supermercados y restaurantes, bancos, pasillos de centros comerciales, pasillos de hospitales, aeropuertos y centros comerciales.
5	Comercial Alto	Baldosas Cerámicas esmaltadas, para instalar en exteriores de la vivienda y locales comerciales con acceso directo al exterior, que están expuestas a algo de suciedad y están sujetas a un tráfico peatonal severo durante períodos largos.	Residencial General: Todas las áreas de la vivienda incluyendo cocinas, corredores, balcones, escaleras y áreas con acceso directo al exterior (calle, patios y/o terrazas). Comercial Moderado: Interiores de locales comerciales, sin acceso directo al exterior (calle, patios y/o terrazas). Oficinas privadas, Habitaciones de hotel, habitaciones de hospitales, consultorios, con excepción de establecimientos comerciales de intensa circulación como supermercados y restaurantes, bancos, pasillos de centros comerciales, pasillos de hospitales, aeropuertos y centros comerciales. Pisos y Exteriores residenciales. Locales comerciales con acceso directo al exterior. Oficinas, bancos, instituciones educativas, religiosas, de salud, hotelerías, sociales y hospitalarias.

Esta clasificación es válida para las aplicaciones dadas, en condiciones normales. Se debe considerar siempre el tipo de cuidado, el tipo de tráfico y los métodos de limpieza esperados y los pisos deben ser adecuadamente protegidos contra el rayado producido por la suciedad en las entradas de las edificaciones (Norma Técnica Colombiana NTC 919). Siguiendo las instrucciones de mantenimiento recomendadas.

YO _____ Identificado con CC _____ para la compra de la factura No _____ certifico que recibí instrucciones de instalación y recomendaciones generales, de uso, mantenimiento y garantía de Revestimiento de Cerámica Italia S.A.

