

## **GARANTÍA TOTAL REVESTIMIENTOS PARA PISOS Y PAREDES CERÁMICA ITALIA S.A.**

La GARANTÍA CERÁMICA ITALIA S.A. ® es el reflejo del 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 GARANTÍA 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 llegara 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. ® 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 GARANTÍA**

Con el propósito de dar validez a su garantía le solicitamos tenga en cuenta las siguientes apreciaciones:

- 4.1.** 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.
- 4.2.** 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.
- 4.3.** 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. ® 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:

- 5.1.** USO DEL PRODUCTO SIN SEGUIR LAS RECOMENDACIONES GENERALES, DE INSTALACIÓN, USO Y MANTENIMIENTO

- 5.1.1. 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.
  - 5.1.2. Deficiencia en el soporte sobre el cual se instala el producto, ya sea por afinación, estructural o asentamiento.
  - 5.1.3. Incorrecta localización y tratamiento de las juntas de construcción, expansión o dilatación en el área instalada u omisión de las mismas.
  - 5.1.4. Instalar el producto en áreas donde se manejen materiales abrasivos u otros elementos que pueden rayar y/o deteriorar el producto.
  - 5.1.5. 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.
  - 5.1.6. 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.
  - 5.1.7. 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.
  - 5.1.8. 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.
  - 5.1.9. Desprendimientos de la superficie Esmaltada por golpes o impactos
  - 5.1.10. Limpieza de los productos con herramientas abrasivas.
  - 5.1.11. Aplicación de productos de limpieza diferentes a los recomendados o cuya abrasividad sea superior a la especificada en los empaques.
  - 5.1.12. Aplicación de productos como ácidos, químicos, abrasivos, disolventes.
  - 5.1.13. Uso de herramientas de aseo diferentes a las recomendadas.
- 5.2. HECHOS NO IMPUTABLES A CERÁMICA ITALIA S.A.®:
- 5.2.1. Daños que se produzcan al producto durante el transporte o instalación del mismo.
  - 5.2.2. Reclamos relativos a defectos notorios o evidentes en la apariencia, forma y color del producto después de ser instalado.
  - 5.2.3. Fallas estructurales de la superficie donde se instale el producto.
  - 5.2.4. Impactos con caída de objetos sobre la superficie esmaltada cerámica.
  - 5.2.5. Culpa del consumidor y/o de terceros en la instalación, uso y mantenimiento del producto, recomendadas por la empresa.
  - 5.2.6. Hechos de la naturaleza (terremotos, derrumbes, inundaciones, etc.)
  - 5.2.7. Accidentes no relacionados con el producto (incendios, inundaciones por instalaciones hidráulicas, etc.)

## 6. OTRAS EXCLUSIONES

La GARANTÍA 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 ESTRATÉGICO 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. 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.ceramicaitalia.com](http://www.ceramicaitalia.com) en el link contáctanos 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 que se encuentran adheridas en el empaque donde se indica el nombre, lote, PEI, tamaño de fabricación, calibre y calidad del producto.

## **8. RECOMENDACIONES GENERALES, DE INSTALACIÓN, USO Y MANTENIMIENTO**

### **8.1. RECOMENDACIONES GENERALES**

- 8.1.1. Evite mezclar lotes, se recomienda clasificarlos por área de instalación
- 8.1.2. Se recomienda adquirir un adicional de producto en el mismo lote y tamaño, para futuras reparaciones.
- 8.1.3. Si tiene alguna duda con respecto al producto adquirido, detenga la instalación e inmediatamente informe a su proveedor
- 8.1.4. Nuestros productos poseen atributos de Sensación Natural, cada pieza representa caras diferentes y multitonos que recrean colores y diseños, reproduciendo ambientes más naturales
- 8.1.5. El producto debe ser almacenado según la ficha de almacenamiento de Cerámica Italia S.A., solicítela a su proveedor o consúltala en [www.ceramicaitalia.com](http://www.ceramicaitalia.com). El lugar de almacenamiento debe estar cubierto, libre de humedad y cambios de temperatura drásticos, tener buena ventilación e iluminación para evitar el deterioro de los productos.
- 8.1.6. La garantía para los productos de Calidad Grado B no aplica en los siguientes casos: variación de tamaño, variación de tono, alabeo y defectos superficiales.

### **8.2. RECOMENDACIONES DE INSTALACIÓN**

Para una correcta instalación tenga en cuenta:

- 8.2.1. Revise que la superficie (sustrato) sobre la cual instalará el producto se encuentre libre de residuos de polvo, grasa, desmoldantes, impermeabilizantes, grietas y/o fisuras; debe estar completamente seca y no debe presentar filtraciones de agua, para evitar desprendimientos, fracturas y/o cambios bruscos de tono temporal.
- 8.2.2. Si va a instalar cerámica sobre cerámica, utilice los productos industriales especiales adecuados, que garanticen la correcta adherencia del producto al sustrato.
- 8.2.3. Realice la planeación necesaria para instalar el producto, identifique escuadras o líneas, guías tanto verticales como horizontales y planee la distribución de corte, respetando las dilataciones perimetrales, estructurales, de diseño y de colocación (dilatadores plásticos).
- 8.2.4. Se recomienda realizar un panel comparativo de las baldosas cerámicas adquiridas antes de instalar (por lo menos dos cajas), para verificar el diseño del producto y homogeneidad dimensional.
- 8.2.5. Se recomienda primero la instalación de muros y posteriormente, la instalación de pisos.
- 8.2.6. No humedecer las baldosas para su instalación.
- 8.2.7. Planee y ejecute los siguientes tipos de juntas de dilatación, juntas de dilatación estructurales; juntas de diseño cada 25 m<sup>2</sup>, juntas de dilatación perimetral en la unión del pisos con la pared, todas

mínimo de 8 mm; juntas de colocación con dilatadores plásticos mínimo de 3 milímetros para formatos rectificadas 24x24 60x60 19,3x118,4 y 58,4x118,4; para los productos prensados de formatos 45x90,1 60x60 22x89 25x75 y 30x60 se recomienda el uso de dilatadores plásticos mínimo de 4 milímetros, adicionalmente el uso de niveladores para evitar desprendimientos y desgaste prematuro, garantizando una instalación más estética del producto.

- 8.2.8. Si se va a instalar el producto en un esquema “trabado”, la intersección no debe superar el 25% del lado más largo de la dimensión de la baldosa.
- 8.2.9. Se recomienda el uso de niveladores durante la instalación para evitar que el desnivel entre las baldosas cause desgaste prematuro del producto.
- 8.2.10. Se recomienda el uso de adhesivos cerámicos y material para emboquillar industrializado, preparándolo según las especificaciones del fabricante.
- 8.2.11. Distribuya el adhesivo cerámico sobre la superficie (sustrato), en forma de SURCOS RECTOS y con la llana dentada adecuada (12x12mm) según el formato por el lado más corto del producto. Agregue una capa uniforme de adhesivo cerámico al reverso de la baldosa (área no decorada) con el lado liso de la llana para lograr una cobertura adecuada evitando la presencia de vacíos que generan falta de soporte del producto. (Método de doble encolado)
- 8.2.12. Asiente las piezas sobre el adhesivo cerámico (pego) presionando suavemente con un martillo de goma.
- 8.2.13. Retire los excesos de adhesivo cerámico industrializado con una esponja húmeda durante la instalación, antes que este se adhiera a la superficie.
- 8.2.14. Evite el uso del producto (como caminar o poner objetos sobre este) durante las 24 horas siguientes a la instalación
- 8.2.15. Deje fraguar (secar y adherir) el producto por lo menos 72 horas antes de proceder con la aplicación del material para emboquillar, esto evita desnivelación de las baldosas desprendimientos, y/o cambios bruscos de tono temporal.
- 8.2.16. Aplique el material para emboquillar de acuerdo a recomendaciones especificadas por el fabricante
- 8.2.17. Retire los sobrantes del material de emboquillado industrializado (boquilla) con una esponja húmeda.
- 8.2.18. Una vez instalada la cerámica, cubra el producto protegiéndolo hasta el final de la obra, para evitar su deterioro prematuro por efecto de impactos y rayones.

### **8.3. RECOMENDACIONES DE MANTENIMIENTO**

- 8.3.1. Realice la limpieza periódica del producto con agua, detergente neutro y trapero húmedo, para productos con textura rugosa o rústica realizar limpieza periódica con agua, detergente neutro y cepillo.
- 8.3.2. No utilice ácidos, corrosivos, químicos, disolventes, abrasivos ni elementos metálicos para limpiar o desmanchar el producto.
- 8.3.3. 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.
- 8.3.4. 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 la garantía no aplica para rayado y/o impactos)

**8.4. 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		Paredes en General
3	Residencial Moderado	Baldosas Cerámicas esmaltadas, para instalar en áreas sin contacto con el exterior, que resisten pequeñas cantidades de suciedad y pueden ser transitadas con calzado 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 arrastre o deslizamiento de muebles u objetos que puedan rayar la superficie esmaltada	Todas las áreas internas de la vivienda sin contacto directo con el exterior, baños, salones interiores y habitaciones.
4	Residencial General	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 que pueda rayar y pueden ser transitadas con un tráfico regular.	Todas las áreas internas y cubiertas de la vivienda en contacto directo con el exterior.  Para Áreas residenciales descubiertas y zonas húmedas use productos con Coeficiente de Fricción 2.
	Comercial Moderado		Interiores de locales comerciales cubiertos sin acceso directo al exterior, oficinas privadas, habitaciones de hotel, habitaciones de hospitales, y consultorios médicos.
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 un tráfico peatonal severo durante periodos largos	Todas las áreas residenciales, locales comerciales con acceso directo al exterior, oficinas, bancos, instituciones educativas, religiosas, de salud, hoteleras, sociales y hospitalarias de mediana complejidad.  Para Patios exteriores residenciales y zonas húmedas use productos con Coeficiente de Fricción 2.

Esta clasificación es válida para las aplicaciones dadas, en condiciones normales. Se debe considerar siempre el tipo de calzado, 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.