

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 o materiales.

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 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 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 comprobada de compra y/o entrega del producto cuando no sea la misma fecha 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, rayado u otros similares. 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 lateral de las cajas de empaque donde se especifica el nombre, lote, tamaño 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. ®, aun cuando sucedan durante el tiempo de garantía:

1. Uso del producto sin seguir las recomendaciones de instalación.

- Desatención de las instrucciones de instalación del fabricante, incluidos en el empaque 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.

2. Desentender las recomendaciones de uso y especificación de producto:

- 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 inherente, 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 inherente, por esta razón no están amparados por la presente garantía.

3. Uso del producto bajo prácticas no recomendables en su mantenimiento:

- 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.

4. 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 del piso o pared donde se instala 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 es necesario que se cumplan las siguientes condiciones:

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 7:00 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 chat virtual 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 que se encuentran adheridas en el empaque donde se indica el nombre, lote, tamaño y calidad del producto.

INSTRUCCIONES DE INSTALACIÓN Y RECOMENDACIONES DE 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, 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 (crucetas 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.)
- Si se va a instalar el producto en un esquema "trabado", la intersección no debe superar el 25% de la dimensión de la baldosa.
- El asesor de ventas deberá informar si el producto adquirido es 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.
- 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.
- Asegúrese que el producto adquirido es el apropiado según el uso (consulte tabla de tráfico)

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.
 - ◆ 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.
 - ◆ Revise inicios, 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.
 - ◆ Utilice crucetas plásticas o espaciadores para obtener los anchos de junta adecuados. Para los formatos 20cmx30cm, 25cmx35cm y 31.5cmx31.5cm se recomiendan crucetas mínimo 3mm; para los formatos 28x45cm, 22x89cm, 25x75cm y 45x45cm se recomienda crucetas mínimo 4mm y para los formatos 45cmx90cm 60cmx60cm y 55cmx55cm se recomienda crucetas mínimo 5mm.
 - ◆ Dejar juntas elásticas de dilatación cuando el perímetro sea superior a 25m 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 guardaescoba.
- Se recomienda el uso de adhesivos (pego) y material para emboquillar (boquillas) industrializadas.
- Se recomienda el uso de Italpego e Italboquilla, siga las recomendaciones para su uso.
- Distribuya el pegante de colocación sobre la superficie en forma de estrías con la llana dentada.
- Obtenga mayor adherencia agregando una capa uniforme de pegante al reverso de la baldosa.
- Asiente las piezas sobre el pegante presionando suavemente con un martillo de goma.
- Retire los excesos de pegante industrializado con una esponja húmeda.
- Deje fraguar el producto por lo menos 24 horas y proceda con la aplicación de material para emboquillar.
- Retire los sobrantes del material de emboquillado industrializado (boquilla) con una esponja húmeda.
- Después de fundidos los pisos y pañetes, dejarlos secar o fraguar por lo menos siete días, igualmente tenerlo en cuenta para pintura y pasta.
- En un proyecto de construcción o remodelación se recomienda que la cerámica sea el último producto de acabado a instalar.

RECOMENDACIONES DESPUES DE LA INSTALACIÓN

- 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.

Clase PEI	Tráfico	Descripción	Uso
1	Muy Liviano		Paredes de baño y cocinas.
2	Liviano		Paredes de baño y cocinas.
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 baños, salones interiores y habitaciones, con excepción de escaleras, cocina, pasillos y áreas con acceso directo al exterior (calle, patios y/o terrazas)
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 que pueda rayar y pueden ser transitadas 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 un tráfico peatonal severo durante periodos largos.	Pacios y exteriores residenciales. Locales comerciales con acceso directo al exterior, Oficinas, bancos, instituciones educativas, religiosas, de salud, hoteleras, sociales y hospitalarias.

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.

Yo,

identificado(a) con C.C.

Certifico que recibí las instrucciones de instalación y recomendaciones de uso y mantenimiento y garantía de Revestimiento de Cerámica Italia S.A.

FIRMA