

Garantía y condiciones del servicio Instalación y Reparación de Aparatos Sanitarios. “CLUB SERVICE”

La GARANTÍA CERÁMICA ITALIA S.A. ® para el servicio Instalación y Reparación de Aparatos Sanitarios es el reflejo del compromiso que la compañía tiene con Ud. al haber elegido nuestros servicios de instalación y Reparación de Aparatos Sanitarios, representa que además de la más alta tecnología de fabricación, Ud. dispondrá de las herramientas en nuestra organización para obtener una respuesta ágil y eficaz si se presenta algún defecto en la fabricación y/o instalación del mismo.

Usted ha tomado la mejor decisión al elegir los servicios de la marca CERÁMICA ITALIA®. Con el propósito de dar validez a su garantía le solicitamos tenga en cuenta las siguientes apreciaciones:

1. Cobertura de la Garantía. La GARANTÍA cubre los servicios de instalación y Reparación de Aparatos Sanitarios, sobre cualquier defecto relacionado con la instalación de los mismos que afecte su capacidad de funcionamiento y los acabados de los componentes siempre y cuando se cumplan las recomendaciones de instalación, uso y mantenimiento.

2. Obligación de Cerámica Italia. CERÁMICA ITALIA asegura que el servicio objeto de la garantía, cumple con requisitos de instalación y su desempeño cumple con las respectivas normas de calidad Colombianas e Internacionales. En caso de presentarse un mal desempeño del Producto amparado por la presente garantía y de cumplirse todas las condiciones previstas, CERÁMICA ITALIA reparará reinstalara o reemplazará a su discreción y criterio técnico, el respectivo Producto y/o pieza objeto de la reclamación una vez esta le sea notificada, con productos y/o piezas iguales o similares, de acuerdo a la disponibilidad en su inventario.

3. Tiempo de la Garantía. El servicio **Instalación y Reparación de Aparatos Sanitarios** de CERÁMICA ITALIA tendrán una vigencia de un (1) año contados a partir de la fecha de expedición de la respectiva factura cambiaria de compraventa, siempre y cuando sean instalados de acuerdo con los procedimientos y normas especificados en los manuales de instalación adjuntos, y sean utilizados dentro de las condiciones para las cuales fueron diseñados.

4. Exoneraciones. CERÁMICA ITALIA no asumirá daños indirectos, incidentales o que sean consecuencia de algún imperfecto que se genere como consecuencia de:

- Culpa exclusiva del cliente y/o de terceros.
- Hechos ocasionados por caso fortuito o fuerza mayor, es decir cualquier hecho u concurrencia imprevisible no imputable a CERÁMICA ITALIA y que no sea consecuencia de culpa suya ni concurra con ella, y que coloque a CERÁMICA ITALIA en la imposibilidad absoluta de cumplir la garantía.
- Fallos por daños en los herrajes del tanque u otros componentes del Producto causados ya sea por sedimentos generados por la falta de purga inicial de las

tuberías, uso de cloramidas, sedimentos u otros minerales no retirados en el tratamiento de los abastecimientos de agua pública o por limpiadores de taza tipo tanque que contengan hipoclorito cálcico (cloro), ácido fluorhídrico y/u otros productos químicos.

- Fallos por daños en los herrajes del tanque o llave sanitaria o por un mal funcionamiento de los mismos al no seguir las recomendaciones de mantenimiento.
- Daños que ocurran al Producto durante su transporte o instalación y que no hayan estado a cargo de CERÁMICA ITALIA.
- Daños sufridos en el producto por golpes o impactos.
- La no aplicación de recomendaciones de uso, instalación y mantenimiento anula por completo la garantía.
- La presente garantía no responde por desperfectos, daños, mal funcionamiento, ni problemas de estética o presentación, ni fallas que se deban –directa o indirectamente- a la calidad deficiente o mal estado de las superficies, cañerías, muros, pisos, suelo, jardín, accesos o cualquier otro soporte o área donde se efectúen las instalaciones contratadas por EL CLIENTE. EL CLIENTE deberá indicar la existencia y posición de cañerías, tuberías y/o ductos (fueren de gas, electricidad, y/o agua) en muros y/o pisos del área en que se vayan a ejecutar los trabajos encargados; en caso de dudas, será de responsabilidad del CLIENTE proporcionar los planos de especialidades. EL CLIENTE deberá asimismo indicar otras condiciones relevantes eventualmente adversas y/o que pudieren tener impacto en la instalación y/o sus resultados, tales como eventuales contraindicaciones, preexistencias o daños no observables producto de sismos, inundaciones o deslizamientos anteriores, etc. A falta de advertencia o indicación se presumirá que el área de trabajo está libre de ductos, cañerías, y tanto éstas como las superficies se encuentran hechas y/o habilitadas de acuerdo a la norma técnica aplicable, y que no hay condiciones desfavorables y/o contraindicaciones para la instalación; por lo que si la instalación no tuviere los estándares aplicables producto de tales condiciones desfavorables y/o contraindicaciones, ello será de única responsabilidad de EL CLIENTE.

La GARANTÍA 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. 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 de fábrica.

5. COMO HACER EFECTIVA LA GARANTÍA

Es necesario que se cumplan las siguientes condiciones:

1. El Producto se debe haber instalado conforme a las instrucciones indicadas por CERÁMICA ITALIA o el respectivo fabricante.
2. El mantenimiento y limpieza del producto debe haberse hecho evitando elementos abrasivos o químicos fuertes (ácidos, amoniacos, bases o disolventes).
3. Comunicarse con la línea de satisfacción y felicidad al cliente: 01-8000-111568 o a través de nuestra página web www.ceramicaitalia.com en nuestro whats app.
4. Debe presentarse la factura de compra o comprobante de compra de los productos para verificar la fecha de adquisición.

OTRAS RECOMENDACIONES

1. El servicio será ejecutado una vez se efectúe el pago correspondiente y este se verifique por el área encargada, para este proceso se tienen un tiempo estipulado de 24 horas hábiles.
2. Después de generado el contacto telefónico con el Cliente Final por nuestro Técnico Instalador, se tiene entre 48 y 72 horas horas hábiles para ejecutar el servicio, dependiendo del agendamiento.
3. Si en la visita de instalación se determina que la solicitud o la instalación no es factible, y/o el CLIENTE no contratare la instalación, el valor pagado por la visita de inspección no se devuelve (y en el caso de las instalaciones ya canceladas, se descontará el valor de visita).
4. No se ejecutará ningún tipo de trabajo si las condiciones existentes no aseguran una buena calidad de ejecución de la instalación específica, lo cual será determinado por CERÁMICA ITALIA y/o contratista instalador del **servicio Instalación y Reparación de Aparatos Sanitarios**.
5. EL CLIENTE deberá velar por que siempre se encuentre presente en el lugar de la instalación una persona adulta y responsable; se presumirá que las personas que se encuentran en el lugar de instalación se encuentran habilitadas y autorizadas por EL CLIENTE para recibir materiales, firmar documentos, dar instrucciones y tomar providencias respecto de las obras e incluso firmar el Formulario de Término y Recepción de Obra.
6. Será de exclusiva responsabilidad del CLIENTE tomar todas las medidas para garantizar condiciones seguras en el área en que se desarrollan los trabajos, incluyendo todas las acciones y advertencias que fueren procedentes para salvaguardar cualquier accidente o daño en personas y/o bienes, lo anterior se extiende especialmente a quienes habitan y/o se encuentren en la vivienda o lugar en que se efectúe la instalación.
7. En caso de tener deficiencias en las instalaciones Hidráulicas y Sanitarias en cuanto a dimensiones diámetros y/o ubicación espacial de los mismos, el instalador

realizará la respectiva inspección y diagnóstico para garantizar una correcta instalación informado al responsable con el objeto de determinar si se continúa la instalación bajo cuenta y riesgo del Cliente.

8. Se deja constancia que las instalaciones se efectúan en horarios y días hábiles; si el CLIENTE requiere instalación en días no hábiles o en horario nocturno, o si tuviere limitaciones de ruido en el horario normal, tales circunstancias serán acordadas por separado y sujetas al recargo respectivo.
9. El CLIENTE deberá disponer de un lugar adecuado para depositar los escombros –de existir- y una vez finalizada la instalación, el CLIENTE deberá disponer de los residuos generados por **servicio Instalación y Reparación de Aparatos Sanitarios**.
10. El Cliente deberá garantizar la debida higiene en las áreas de trabajo, estas deben encontrarse lo suficientemente aseadas para poder ejecutar el **servicio Instalación y Reparación de Aparatos Sanitarios**, en caso de no contar con las mínimas medidas de salubridad para ejecutar el servicio, el instalador podrá reprogramar el mismo hasta un total de 2 veces antes de dar por rechazado el servicio.
11. En caso de retracto al servicio, este se deberá informar por medio telefónico al técnico que agenda la fecha de ejecución y/o por escrito a los correos lid.syf@ceramicaitalia.com syf.auxiliar3@ceramicaitalia.com, mínimo 24 horas antes de la fecha programada para la ejecución del servicio.
12. El servicio es exclusivo para las ciudades con sala de ventas cisa propia Cúcuta, Los patios, Villa del Rosario, Barranquilla, Soledad, Bucaramanga, Piedecuesta, Girón, Lebrija, Bogotá, Soacha, Chia, Pereira, Dosquebradas, Cali, Medellín, Bello, Itagüí.
13. por su seguridad y la nuestra los instaladores no recibirán dinero en efectivo por ningún motivo.

MEDIDAS PARA VISITAS E INSTALACIONES PERÍODO DE COVID-19

- En la comunicación para determinar la fecha de ejecución de los trabajos, se realizará la respectiva encuesta para determinar si Bioseguro ejecutará los **servicios de Instalación y Reparación de Aparatos Sanitarios**.
- El Cliente declara que en su propiedad, donde se ejecutará el Servicio, no reside ninguna persona con COVID-19 confirmado ni con síntomas compatibles con COVID-19 ni que haya estado en contacto con personas con COVID-19 o con síntomas dentro de las 48 horas previas a la confirmación del contagio o detección de los síntomas y que, en caso de que haya personas pertenecientes al grupo de riesgo, las mismas estarán ausentes de la propiedad al momento de ejecutarse el servicio y por el plazo completo que el mismo durare . Si el cliente no declara dicha información, no se puede concretar el contrato de prestación de servicios
- USO DE MASCARILLAS: Durante la ejecución de los **servicio Instalación y Reparación de Aparatos Sanitarios** es OBLIGATORIO el uso de mascarillas tanto para nuestros Técnicos, Clientes y toda persona residente en el domicilio, en caso de falta de elementos de protección personal, CERÁMICA ITALIA S. A. tiene la facultad de retirarse del domicilio y SUSPENDER el servicio contratado hasta que

Cliente pueda asegurar el cumplimiento y uso de sus elementos de protección sanitaria personal.

PERSONAS DE ALTO RIESGO CERÁMICA ITALIA S. A. se reserva el derecho de no atender y por tanto no dar comienzo al **servicio Instalación y Reparación de Aparatos Sanitarios**., en casos que en la propiedad se encuentren personas asmáticas, con enfermedad pulmonar crónicas, diabetes, afecciones cardíacas graves, enfermedad renal crónica, obesidad grave, personas de 65 años o más, personas con enfermedad inmunodeprimidas y enfermedades hepáticas (grupos de riesgos según Minsal).

CUARENTENA: En el caso que las autoridades decreten cuarentena obligatoria en la ciudad localidad o Conjunto y/o Barrio donde residen los Clientes, las actividades de instalación del proyecto quedarán suspendidas hasta que la medida sea revocada. En los casos que las autoridades sanitarias determinen aislar una zona o territorio para evitar la propagación, estableciendo cordones sanitarios que prohíban el ingreso y salida de la Ciudad localidad o Conjunto y/o Barrio, las actividades de las obras independiente de la etapa en que se encuentren quedarán detenidas hasta el levantamiento de dicha restricción.

SERVICIO INSTALACIÓN Y REPARACIÓN DE APARATOS SANITARIOS

1. Instalación de 1 Sanitario

cod 800271

Incluye:

- Desmonte de aparatos sanitarios existentes
- Purga de sistema hidráulico
- Verificación funcionamiento sistema sanitario
- Instalación con anillo de cera
-
- Conexión en el punto hidráulico.
- Prueba de funcionamiento
- Suministro de SILICONA ANTIHONGOS
- Calibración de valvulas

No incluye:

- Obra civil.
- Adecuación de puntos hidráulicos y/o sanitarios.

2. Instalación de 1 Lavamanos SOBREPONER cod 800272

Incluye:

- Desmonte de aparatos sanitarios existentes
- Instalación del lavamanos y fijación a mesón o mueble.
- Conexión de grifería y desagüe a los puntos hidráulicos y sanitarios.
- Correcto funcionamiento del producto.
- Suministro de SILICONA ANTIHONGOS
- *Perforación mueble de baño en madera

No incluye:

- Adecuación de puntos hidráulicos.
- Obra civil.

Este servicio no aplica para referencias de lavamanos de incrustar o bajo poner.

3. Instalación de 1 Lavamanos PEDESTAL cod 800273

Incluye:

- Desmonte de aparatos sanitarios existentes
- Instalación del lavamanos y fijación a pared.
- Conexión de grifería y desagüe a los puntos hidráulicos y sanitarios.
- Correcto funcionamiento del producto.

- Suministro de SILICONA ANTIHONGOS
- Chazos tornillo acorde a la necesidad

No incluye:

- Adecuación de puntos hidráulicos.
- Obra civil.

Este servicio no aplica para referencias de lavamanos de incrustar o bajo poner.

4. Mantenimiento aparatos sanitarios cod 800274

Incluye:

- Revisión de funcionalidad
- descarga ajuste de válvulas
- Suministro de SILICONA ANTIHONGOS

No incluye:

- Obra civil.
- Instalación de productos.
- Cambio de puntos hidráulicos.
- Desinstalacion e instalacion de sanitarios.

5. Asesoría virtual instalación elementos baños cod 800275

Incluye:

- Máximo dos sesiones de 15 minutos cada una para recoger los requerimientos del armado, instalación y ensamble y aclarar las dudas que el cliente tenga para el proceso.
- Recomendaciones de uso y restricciones del producto.

No incluye:

- Obra civil.
- Instalación de productos.
- Cambio de puntos hidráulicos.
- Entrega de planos o diseños de ambiente.

6. Visita de verificación Mantenimiento Lavamanos y Sanitarios cod 800276

Programa la visita de verificación y nuestro equipo de profesionales te brindará el apoyo necesario para confirmar todo lo necesario para la instalación y funcionamiento correcto de tus productos. Recuerda, este servicio es de asesoría, más no se realizará entrega de planos, diseños o instalación de producto.

Incluye:

- Visita para rectificación de medidas y factibilidad técnica dentro de las ciudades seleccionadas.
- confirmar las especificaciones que se requieren para el funcionamiento e instalación del producto.

No incluye:

- Obra civil.
- Instalación de productos.
- Cambio de puntos hidráulicos.
- Entrega de planos o diseños de ambiente.