

CERTIFICADO DE GARANTÍA DECORCERAMICA PARA PIEDRA RECONSTITUIDA.

El presente certificado es la manera en la que DECORCERAMICA 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. PRODUCTOS AMPARADOS:

Esta garantía cubre cualquier defecto relacionado con la calidad intrínseca de las piedras reconstituidas de DECORCERAMICA, determinada por su resistencia al uso de acuerdo a los contextos especificados por el productor y a lo establecido en las normas técnicas pertinentes. Aplicable a los productos de calidad primera vendidos por DECORCERAMICA o por las empresas afiliadas a su red de distribuidores a nivel nacional.

2. COBERTURA:

El presente certificado cubre cualquier defecto de la piedra reconstituida que pueda afectar su óptimo desempeño en los contextos de trabajo especificados por el productor, previo cumplimiento de lo establecido en los manuales de instalación, uso y mantenimiento suministrados por el fabricante.

En caso de que se presente un defecto de mal desempeño en alguno de los productos amparados por la presente garantía y en cumplimiento de las condiciones estipuladas para efectos de su reconocimiento, DECORCERAMICA procederá a la realización de las pruebas pertinentes con el fin de establecer la idoneidad y calidad del producto, recurriendo para esto a su servicio técnico y/o directamente al fabricante del producto. De comprobarse que la referencia en cuestión no cumple con los parámetros establecidos en las normas técnicas pertinentes, DECORCERAMICA reemplazará el (los) productos en cuestión por el(los) más similar(es) disponible(s) a criterio de la empresa, reservándose el derecho a hacer devoluciones en dinero, que corresponderán únicamente al valor neto del producto a la fecha de compra.

3. TIEMPOS DE COBERTURA DE LA GARANTÍA:

El certificado de garantía DECORCERAMICA para piedras reconstituidas 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 los manuales de instalación, uso y mantenimiento proveídos por el fabricante, a la ficha técnica de cada producto y al tráfico especificado para la referencia, resumido en la siguiente tabla:

	USO RESIDENCIAL	USO COMERCIAL (sujeto a previa evaluación)
PIEDRA RECONSTITUIDA	1 año	1 año

El cambio de un producto en caso de reclamación no modificará ni prorrogará los plazos originales establecidos en este certificado, que se expide única y exclusivamente para la persona natural o jurídica registrada en la factura de compra.

4. EXONERACIONES:

El certificado de calidad DECORCERAMICA para piedras reconstituidas cubre defectos relacionados con la calidad intrínseca del producto y por consiguiente no ampara las siguientes situaciones:

a) Fallos de instalación:

- Omisión de las recomendaciones hechas por el fabricante o por DECORCERAMICA.
- Deficiencias estructurales, así como incorrecta localización y/o tratamiento de las juntas de dilatación, perimetrales y estructurales en el área instalada.
- Deficiencias en la nivelación, afinación, secado y/o curado de la superficie de soporte.
- Desatención de las recomendaciones de almacenamiento hechas por el fabricante del producto.
- Utilización de productos no recomendados por el fabricante y/o por DECORCERAMICA para la instalación.

b) Uso anormal del producto.

- Utilización del producto en contextos de uso diferentes a los especificados por el fabricante y/o por DECORCERAMICA.
- Instalación del producto en entornos que superen el tráfico y las condiciones de trabajo determinadas por el productor.
- Aplicación de aditivos y elementos superficiales no recomendados por DECORCERAMICA y/o por el productor.

c) Mantenimiento inadecuado.

- Utilización de productos no recomendados por DECORCERAMICA y/o por el fabricante para la limpieza inicial y periódica del producto.
- Sometimiento del producto a sustancias que puedan ocasionar un ataque químico.
- Contacto prolongado con agentes que puedan manchar o erosionar de cualquier forma la superficie.
- Desatención de las recomendaciones establecidas en los manuales de instalación, uso y mantenimiento proporcionados por el fabricante.

d) Hechos no imputables a DECORCERAMICA:

- Acciones u omisiones que puedan afectar al producto, independientemente de que estas sean realizadas por el comprador o por terceros.
- Situaciones naturales y públicas no relacionadas con el producto como terremotos, derrumbes, inundaciones, incendio, vandalismo o asonada.
- Impactos sobre el producto con objetos que tengan una masa, aceleración y/o fuerza superiores a las establecidas por la norma técnica pertinente.

5. EXCLUSIONES:

Al estar relacionada con la calidad intrínseca de los productos, la garantía DECORCERAMICA para piedras reconstituidas 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.

Todas las diferencias de color, tonalidad, direccionalidad de la veta, grosor de la pieza y tamaño de los orificios (si los hubiere) son características propias del producto, por lo que se consideran parte de la estética de las piezas y no representan una causa de validación de la presente garantía. De la misma manera, los reclamos concernientes a manchado serán entendidos como fallos en la impermeabilización, en el correcto secado y/o curado de la superficie de soporte o en la selección inadecuada del mortero de pega utilizado, quedando su validación únicamente a juicio de DECORCERAMICA S.A.

6. VALIDACIÓN DE LA GARANTÍA:

si usted no está completamente satisfecho con su producto y desea hacer válida la garantía, asegúrese de seguir los siguientes pasos:

- Verifique que ha cumplido con todos los pasos y requerimientos establecidos en los manuales de instalación, uso y mantenimiento proporcionados por el fabricante.
- Si la causa de insatisfacción atañe a la apariencia y dimensionalidad del producto, asegúrese de que este no haya sido instalado.
- Comuníquese con la línea de servicio al cliente 01 8000 18 3326, a través de la página web www.decorceramica.com/contactenos, o por intermedio de nuestro live chat para la apertura del caso. Tenga a mano su factura de compra y asegúrese de conservar el presente certificado.
- Asegúrese de que no hayan pasado más de 30 días calendario entre la causa que genera la inconformidad y su notificación a DECORCERAMICA.
- Verifique que los tiempos de garantía especificados para sus productos aún conserven vigencia.

De nuevo agradecemos su confianza en nuestros productos, y le deseamos que disfrute de muchos años de un ambiente innovador, con la calidad, el estilo y el buen gusto de DECORCERAMICA.