

## CERTIFICADO DE GARANTÍA GRUPO DECOR PARA PORCELANA SANITARIA Y LAVAMANOS.

El presente certificado es la manera en la que GRUPO DECOR 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 la porcelana sanitaria de GRUPO DECOR catalogados como Calidad Primera, determinada por el acabado de los componentes cerámicos, así como por el óptimo funcionamiento del sistema de descarga y de los componentes internos en todos aquellos productos de calidad primera vendidos por GRUPO DECOR o por las empresas afiliadas a su red de distribuidores a nivel nacional.

### 2. COBERTURA:

El presente certificado cubre cualquier defecto de fabricación del producto que pueda afectar el óptimo desempeño de las porcelanas sanitarias de GRUPO DECOR de acuerdo a lo especificado por el fabricante, así como cualquier defecto de tipo estético clasificado como tal en las normas técnicas internacionales pertinentes. Los fallos en herrajes, válvulas y demás dispositivos internos estarán sujetos a la garantía otorgada por el fabricante, de acuerdo a la tabla que encontrará al final de este documento.

En caso de que se presente un defecto de fabricación o mal desempeño en alguno de los productos amparados por la presente garantía y en cumplimiento de las condiciones estipuladas para efectos de su reconocimiento, GRUPO DECOR 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 o directamente al fabricante. De comprobarse que la referencia en cuestión o una de sus partes no cumple con los parámetros establecidos en las normas internacionales, GRUPO DECOR reparará o reemplazará el (los) productos averiados por otro(s) igual(es) o 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, siempre y cuando se haya cumplido con las instrucciones de instalación, uso y mantenimiento recomendado por el fabricante.

### 3. TIEMPOS DE COBERTURA DE LA GARANTÍA:

El certificado de garantía GRUPO DECOR para porcelana sanitaria 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 nuestros manuales de instalación, a la ficha técnica de cada producto y a lo establecido en la siguiente tabla:

<b>PORCELANA SANITARIA</b>	<b>USO RESIDENCIAL</b>	<b>USO COMERCIAL</b>
Acabado exterior	Ilimitado	
Componentes internos como sistemas de descarga y accesorios	5 años	5 años

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.

La garantía de los componentes internos como sistemas de descarga, asientos, tapa tazas y accesorios ampara todos los defectos de fabricación de los productos, es decir las partes estructurales del producto que no sufren desgaste por el uso diario y la manipulación, por un término de cinco (5) años, contando a partir de la fecha de compra del producto.

#### 4. EXONERACIONES:

El certificado de calidad GRUPO DECOR para porcelana sanitaria 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 y/o de las establecidas en los manuales de instalación, ficha técnica, manual de uso y mantenimiento de GRUPO DECOR.
- Deficiencias estructurales en el proyecto y/o en los sistemas de plomería
- Utilización de productos y/o técnicas no recomendados por GRUPO DECOR para la instalación.

b) Uso anormal del producto.

- Utilización del producto en contextos diferentes a los especificados por el fabricante.
- Instalación del producto en entornos que superen las condiciones de trabajo determinadas por el fabricante.

c) Mantenimiento inadecuado.

- Mantenimiento inadecuado de los productos, incluyendo, pero no limitando el realizado con jabones en polvo o cosméticos, productos abrasivos, productos químicos basados e cloro, Hipoclorito cálcico (cloro) o cualquier tipo de cloramidas.
- Sometimiento de la porcelana sanitaria a sustancias que puedan ocasionar un ataque químico, como cloramidas, sedimentos minerales disueltos en el agua pública o limpiadores de tipo tanque que contengan cloro u otros químicos.

- Uso de acetonas o productos químicos no recomendados para la limpieza de componentes plásticos como la tapa taza.

d) Hechos no imputables a GRUPO DECOR:

- 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 fuerzas superiores a las establecidas por la norma.
- Deterioro de los componentes internos debido a agentes químicos y sedimentos procedentes de los sistemas de acueducto público y no retirados con la periodicidad adecuada.
- Presencia de burbujas o perforaciones en zonas no visibles del esmalte de la porcelana sanitaria.

## 5. EXCLUSIONES:

Al estar relacionada con la calidad intrínseca de los productos, la garantía GRUPO DECOR para porcelana sanitaria no cubre el valor de 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, ni algún otro valor no descrito en el presente certificado.

La presente garantía no se extiende a aquellas piezas que sufran un desgaste natural por el funcionamiento normal del producto, es decir, cubre todas las piezas que no hacen parte de la manipulación diaria del producto

La garantía excluye daños causados por ambientes corrosivos, daños derivados por el mal uso, abuso y fuerzas excesivas que superen los límites de resistencia mecánica propias de los materiales de fabricación y de sus partes funcionales.

GRUPO DECOR tampoco se responsabilizará por eventuales daños a personas o cosas, reparación de instalaciones, costos de materiales o de mano de obra no asociados a esta garantía, ni al pago o reposición de productos cuyo problema de funcionamiento o desempeño se relacione con un inadecuado transporte y/o almacenamiento desde su salida de nuestras bodegas.

De la misma manera, GRUPO DECOR aclara que, tal como lo estipulan las normas internacionales, las variaciones en tonos y dimensiones son normales en el proceso cerámico, y que por lo tanto serán procedentes si y sólo si cuentan con el aval del equipo técnico de la empresa y si el producto no ha sido instalado.

## 6. VALIDACIÓN DE LA GARANTÍA:

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

- Verificar, al momento de recibir el producto, que el producto haya sido entregado, es decir, que su contenido corresponde a lo señalado en el instructivo de instalación que lo acompaña y que se encuentra libre de daños tales como golpes, roturas, deterioro en acabados, etc., ya que una vez recibido el producto se entenderá que el producto fue recibido a satisfacción en este tipo de aspectos
- Verifique que ha cumplido a con todos los pasos y requerimientos establecidos en los manuales de instalación, ficha técnica y manual de uso y mantenimiento de GRUPO DECOR.
- 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](http://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 GRUPO DECOR.
- Verifique que los tiempos de garantía especificados para su producto 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 GRUPO DECOR.