

## **CERTIFICADO DE GARANTÍA PISOS Y PAREDES (5 AÑOS)**

### **Estimado Cliente**

San Lorenzo garantiza que los pisos y paredes comercializadas en calidad Primera, han sido fabricados bajo los más altos estándares de calidad y cumplen satisfactoriamente la norma técnica Colombiana NTC 919.

### **Cobertura de la Garantía**

Esta garantía cubre todos los defectos que afecten la calidad, idoneidad, seguridad y funcionamiento de nuestro producto, de acuerdo al estatuto del consumidor y normas asociadas a la fabricación de baldosas cerámicas comercializadas en Calidad Primera. **Para hacerse efectiva la garantía, deberá darse uso correcto del producto y atender las recomendaciones de instalación y mantenimiento indicadas en el empaque y/o en los puntos de venta y/o a través de nuestra página [www.sanlorenzo.com.co](http://www.sanlorenzo.com.co)**

En el evento de presentarse un defecto de fabricación, amparados por la presente garantía y de cumplirse todas las condiciones previstas, Cerámica San Lorenzo reemplazará, reparará el material asociado al producto defectuoso, previa evaluación responderá por los costos de reinstalación y transporte.

Cuando se requiera una reposición de material se hará con productos iguales o similares, pero no de mayor costo; en caso de que el cliente lo decida así, asumirá el excedente.

### **Tiempo de la garantía**

La garantía para baldosas cerámicas comercializadas en Calidad primera para pisos y paredes, tiene una duración de cinco años (5) a partir de la fecha real que fue entregado el producto.

### **Condiciones para hacer efectiva la garantía**

Para facilitar la gestión de la garantía, tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Conserve la factura donde acredite el tipo de calidad que usted compró y conserve por lo menos 1 caja de empaque donde aparezca la información del lote, tono, calibre y fecha de fabricación de las diferentes referencias hasta terminar la obra; esto facilitará hacer cambios y/o reposiciones similares a las de la compra.
- Cumplir las recomendaciones de instalación, mantenimiento y uso dadas por San Lorenzo.
- La reclamación debe hacerse dentro del término o plazo de vigencia de la garantía.
- Para hacer efectiva esta garantía, le solicitamos que las reclamaciones no sean realizadas por personas o entidades diferentes al comprador.

## **Características de las Baldosas Cerámicas**

Las materias primas de las baldosas cerámicas por ser de origen natural, pueden tener algunas variaciones en su tonalidad y/o tamaño, como lo contempla y permite la Norma Técnica Colombiana NTC 919.

Productos con diseños que presentan variaciones intencionales de texturas y/o tonos; no son causales de reclamación por calidad.

## **Exclusiones**

La presente garantía no ampara las siguientes situaciones, por lo tanto, no se hace responsable de los gastos y costos asociados a estos.

### **Asociados a la instalación**

Deficiente o incorrecta instalación del producto, sin atender las recomendaciones descritas en el empaque.

Deficiente calidad de la instalación del piso y/o pared, asociados a problemas de nivelación, afinación del soporte o asentamiento estructural.

### **Asociados al mantenimiento y uso**

Producto que se encuentre rayado o con desgaste superficial en el momento y posterior a la instalación u ocasionado por el uso rutinario no se considera como reclamo cuando no se han tenido en cuenta los tráficos recomendados y cuidados de la baldosa.

Mantenimiento inadecuado del producto, usando agentes no recomendados como derivados del ácido fluorhídrico, disolventes, ácido muriático, soda caustica y químicos que dañen las propiedades de la baldosa cerámica.

Instalar el producto en lugares con uso mayor al especificado, sin seguir las recomendaciones dadas sobre el tráfico del producto descrito en el empaque.

### **Otras exclusiones, no imputables a Cerámica San Lorenzo**

Daños asociados a transporte y manipulación por personal diferente a San Lorenzo.

Causas asociadas a fenómenos naturales como terremotos, inundaciones, derrumbes, incendios y/o asociados a problemas de filtración de agua.

Causas asociadas a fallas y/o asentamientos estructurales de la obra.

Culpa excesiva del consumidor y/o de terceros en el uso y manejo del producto.

Producto que presente golpes ocasionados por dejar caer fuertemente algún elemento sobre la superficie (superior a lo especificado en la norma, 1 m).

## Validez de la garantía

Los reclamos de defectos de calidad, de tono, tamaños, brillos y todo aquello relacionado con apariencia, deben ser radicados en el punto de venta ANTES de iniciar la instalación.

DESPUES de la instalación, sí llegase a presentar un defecto en el producto, presentar la reclamación inmediatamente en el punto de venta.

Para facilitar y agilizar la gestión del reclamo, le agradecemos entregar en el punto de venta lo siguiente:

- La factura que acredite el tipo de calidad que se compró.
- Uno de los empaques del producto donde aparece la información de calibre, tráfico, tono, lote y fecha de fabricación. Sí fueren referencias distintas, llevar los empaques de cada una de ellas.
- En la medida de lo posible llevar fotos o muestras.

El personal del punto de venta le explicará cual es el paso a seguir y le solicitará información para iniciar formalmente la reclamación.

Sí lo pre ere puede contactarnos a través del correo **servicioalcliente@sanlorenzo.com.co** o en nuestro portal **<https://sanlorenzo.com.co/contacto/>**

## RECOMENDACIONES

Ante cualquier duda o inconformidad por defectos evidentes en apariencia, calibres (Tamaños) o tonos (Color), suspenda la instalación y formule la consulta correspondiente a su distribuidor o al correo **servicioalcliente@sanlorenzo.com.co**

## INSTALACION

- Asegúrese que el personal que va a colocar el producto, tiene los conocimientos necesarios para instalarlo correctamente.
- Asegúrese de adquirir un metraje adicional por referencia para eventuales reparaciones.
- Verifique en la información de las cajas que la marcación para tono, calibre y lote de producción, sea la misma.
- No mezcle lotes, tonos, ni calibres en un mismo ambiente.
- Mezcle el contenido de varias cajas haciendo un tendido en seco.
- Al instalar baldosas de forma traslapada, tenga presente hacerlo con una intersección entre baldosas que no supere el 25% del lado total de la pieza.

- Verifique que el producto es el apropiado de acuerdo al área de uso al cuál será sometido. (TABLA DE USOS).

USO		USOS RECOMENDADOS
<b>P</b>		<b>PARED:</b> Uso exclusivo para instalar en muros y/o paredes en zonas interiores y algunos exteriores.
<b>RM</b>		<b>RESIDENCIAL MODERADO:</b> uso en habitaciones y áreas sociales sin acceso directo a la calle. Evite instalar en cocinas y áreas con acceso al exterior como escaleras, pasillos y corredores.
<b>RG</b>		<b>RESIDENCIAL GENERAL:</b> uso en áreas sociales, cocinas, pasillos, ingresos, patios, balcones y algunas terrazas.
<b>CM</b>		<b>COMERCIAL MODERADO:</b> uso en puntos fijos, salas de reunión, consultorios, oficinas e interior de locales comerciales, todos ellos con tráfico liviano sin acceso directo al exterior.
<b>CG</b>		<b>COMERCIAL GENERAL:</b> uso en oficinas y locales comerciales con tráfico moderado. No usar en áreas de alto tráfico.
<p><b>Para cualquier uso, verificar si el producto es apto para instalar en zonas húmedas según las recomendaciones en la tabla de coeficiente de fricción impresa en la caja.</b></p>		

- Respete las juntas de movimiento perimetrales, de partición y de colocación.

#### Para las juntas de colocación recomendamos:

- Para formatos de 40x40 se recomienda 3 mm.
  - Para formatos de 31x60, 51X51, 60X60 43x87 y 87x87 se recomienda 5mm.
- NUNCA INSTALE A TOPE

#### MANTENIMIENTO

- Para conservar más tiempo el brillo y la belleza de las baldosas cerámicas, recomendamos colocar tapete atrapa mugre en el ingreso de los ambientes.
- Coloque a la patas de las sillas, mesas y muebles en general, adhesivo y almohadilla para evitar el rayado.
- Utilice detergentes neutros, limpiadores multiusos, agua limpia y trapero o paños suaves.
- Nunca utilice ceras, ácidos, corrosivos, ni esponjas abrasivas o metálicas, ya que estos pueden dañar la superficie y apariencia de la cerámica.