

# GARANTÍA EURO CERÁMICA

Usted acaba de adquirir un producto EURO CERÁMICA, diseñado y fabricado con altos estándares de calidad, por esta razón EURO CERÁMICA otorga el presente certificado de garantía, el cual le ofrece la certeza de haber realizado la mejor inversión y la absoluta confianza de tener el total respaldo de una empresa que pone a su disposición la información de servicio técnico que usted requiere y un servicio integral eficiente, ya sea a través de su amplia red distribución en todo el país o directamente a través del área de Servicio al Cliente.

## COBERTURA DE ESTA GARANTÍA

La Garantía Integral de pisos y paredes, EURO CERÁMICA, cubre todos sus productos fabricados y comercializados en calidad primera y bajo la marca EURO CERÁMICA, en casos de presentar defectos técnicos o de fabricación durante la vida útil y conforme a los términos y condiciones establecidos en el empaque y detallados a continuación.

Esta garantía cubre los defectos de fabricación que incidan en la calidad intrínseca de todos sus productos ofrecidos como calidad primera, y que cumplen o superan las especificaciones contenidas en la norma Nacionales (NTC 919, NTC 4321-1... 4321-17) las cuales se refieren a las características que deben cumplir las baldosas cerámicas ofrecidas en calidad primera, así como su desempeño durante el tiempo indicado por la presente garantía y conforme a lo establecido en el estatuto de protección al consumidor y su decreto reglamentario 735 de 2013, siempre y cuando se haya cumplido con las recomendaciones técnicas sobre el manejo, la instalación, el uso y el mantenimiento adecuado del producto suministrado por el fabricante ya sea directamente o a través de su red de distribuidores.

## ASPECTOS DE CALIDAD DEL PRODUCTO

El producto que está adquiriendo es susceptible de rayarse. Como consecuencia, los problemas de rayado posterior a la instalación no se consideran problemas de calidad e idoneidad y no están amparados por la garantía.

EURO CERÁMICA otorga y hará efectiva la garantía de acuerdo al uso especificado para cada producto.

## DURACIÓN DE LA GARANTÍA

Esta garantía tiene un término de duración de diez (10) años contados a partir de la fecha en que se realizó la compra, o a partir de la fecha cuando fue entregado el producto si dicha entrega no se efectuó al momento de la compra.

## CONDICIONES PARA HACER EFECTIVA LA GARANTÍA

Verificar al momento de la compra, que el producto le fue entregado completo y en buen estado, teniendo como referencia lo descrito en el empaque, y en esta medida, que el producto se encuentre libre de daños tales como golpes, roturas, deterioro en acabados, rayaduras u otros daños similares. Una vez se retire el producto del punto de venta o aceptada la entrega del mismo en el lugar acordado, se entenderá recibido a satisfacción en relación con los aspectos mencionados previamente.

Se deben cumplir las recomendaciones para el manejo, instalación, y mantenimiento adecuado de los productos cerámicos esmaltados establecidos por EURO CERÁMICA y que aparecen en el empaque.

Se deben cumplir las recomendaciones técnicas para uso del producto que están establecidas e indicadas en el empaque.

## OBLIGACIONES DE EURO CERÁMICA

Si algún producto amparado por la presente garantía y dentro del tiempo estipulado en ella, llegue a presentar un defecto técnico o de fabricación que afecta su desempeño, EURO CERÁMICA, previa evaluación, hará la reposición del material objeto de la reclamación y en caso necesario, asumirá los costos que se generen por transporte del producto y mano de obra. Los productos que se entreguen como reposición serán iguales o similares a los productos objetos de reclamación.

Si se presenta el caso de devolución del dinero correspondiente a un producto en reclamación, esto se hará teniendo en cuenta solo el valor del mismo en el momento de la compra y no incluirá valores adicionales por intereses u otros conceptos diferentes.

La garantía es exclusiva por el primer usuario, por lo tanto no puede hacerse efectiva por personas diferentes al comprador original.

La reposición de un producto originada en una garantía, no modifica ni prologa los plazos establecidos en ella.

## EXCLUSIONES

Los siguientes eventos no están cubiertos por la garantía, y por lo tanto, los gastos y costos derivados de los mismos no serán asumidos por EURO CERÁMICA, aunque sucedan durante el periodo de la garantía:

1. Problemas y defectos por conceptos estéticos vinculados a rayones.
2. Problemas, defectos y daños derivados por la no atención de las instrucciones de instalación, uso y mantenimiento. Esto incluye, pero no se limita a:
  - a. Problemas o mala instalación del producto.
  - b. Deficiencias en el soporte, piso o pared, sobre el cual se instala el producto, ya sean estructurales o por afinación o por asentamiento del mismo.
  - c. Instalación del producto sin tener en cuenta las recomendaciones técnicas suministradas por el fabricante.
  - d. Omisión o incorrecta localización y tratamiento de las juntas técnicamente recomendadas, como dilataciones perimetrales, de construcción, o de dilatación.
3. Daños causados a otros bienes, como consecuencia de la instalación o reparación del producto.
4. Destinación del producto para uso diferente a los establecidos por EURO CERÁMICA.

5. Utilización del producto en sitios con tráfico mayor al especificado por EUROCERÁMICA.
  6. Problemas, defectos y daños causados por un mantenimiento inadecuado, o limpieza del producto con elementos no recomendados como químicos, abrasivos, ácidos, disolventes o herramientas de aseó diferentes a las recomendadas.
  7. Problemas, defectos y daños causados por el contacto con elementos extraños tales como: grasas, cintas teflón, residuos de pegantes, o elementos que imposibiliten su correcto funcionamiento.
  8. Problemas, defectos y daños causados por el impacto de objetos sobre el producto, en lugar no especificado de uso o a distancia superior a la normal.
  9. Desgaste normal del producto y sus acabados ocasionado por su uso o el paso del tiempo.
  10. Eventos en los que el producto haya sido intervenido o reparado por cualquier persona o centro de servicio no autorizado por EUROCERÁMICA.
  11. Variaciones en tonos y dimensiones, normales en el proceso cerámico, conforme a las normas técnicas aplicables.
  12. Reclamos relativos a los defectos obvios o evidentes en la apariencia, forma y color con posterioridad a la instalación.
  13. Daños que ocurran al producto durante su transporte o instalación que no sean imputables a EUROCERÁMICA.
- Por favor tenga en cuenta que, conforme al Estatuto de Protección al Consumidor, el producto se exonera de hacer efectiva la garantía, cuando los problemas, defectos o daños se deriven de:
- a. La fuerza mayor o caso fortuito.
  - b. El hecho de un tercero.
  - c. El uso indebido del producto por parte de un consumidor.

Las baldosas cerámicas, con el paso del tiempo, por su uso presentan desgastes normales los cuales no se consideran defectos técnicos ni de fabricación.

#### VALIDEZ DE LA GARANTÍA

La presente garantía es válida únicamente en el territorio de la República de Colombia.

#### PARA SOLICITAR ESTA GARANTÍA

Conserve este folleto, las facturas de compra y una de las caras del empaque donde se especifica el nombre, lote, tamaño y calidad del producto.

1. Comuníquese, dentro del término de la garantía, con la línea de atención al cliente 018000512010, dirigirse a un distribuidor autorizado de EUROCERÁMICA, o ingrese a: [www.euroceramica.com](http://www.euroceramica.com)
2. Presente la factura de compra original, o algún documento que permita identificar o verificar la compra o la fecha de compra del producto; en el evento en que el producto no haya sido instalado, deberá presentar físicamente el producto EUROCERÁMICA.
3. La persona que lo atienda le explicará el procedimiento a seguir.

#### RECOMENDACIONES ADICIONALES DE USO, CUIDADO Y MANTENIMIENTO

Antes de la instalación.

1. Verifique la marcación de las cajas y asegúrese que para una misma referencia, todas vengan marcadas con un mismo tono, tamaño y calidad.
2. Las superficies de soporte deben estar planas, alineadas y deben estar firmes (morteros plenamente fraguados), libres de suciedad, de grasa o de cualquier otro elemento contaminante.

Inmediatamente después de la instalación.

1. No empiece a utilizar los pisos inmediatamente, ni taladre las paredes para instalar accesorios antes de 24 horas.
2. Verifique que el emboquillado de las juntas no presente agrietamiento, de lo contrario retire toda la boquilla y vuélvala a aplicar en los sitios donde se presente el agrietamiento.

Uso y mantenimiento rutinario.

1. Instale un tapete atrapa mugre en las entradas que tengan contacto directo al exterior de la calle, patios y terrazas.
2. No utilice ácidos, bases fuertes, químicos, abrasivos, disolventes, ni esponjillas metálicas para limpiar o desmanchar la cerámica. Un trapo húmedo con cualquier limpiador multiusos es suficiente.
3. Las uniones se deben limpiar con cepillos de cuerda plástica, agua y detergente. Para manchas muy acentuadas le recomendamos utilizar un limpiador de juntas especializado.

#### USOS Y TRÁFICOS (Especificados en las cajas)

- Paredes (P): Productos para ser utilizados en áreas verticales que cierran o limitan un espacio con la finalidad estética o decorativa, además de sus características de higiene.
- Residencial Moderado (RM): Productos para ser utilizados en áreas de muy poco tránsito de personas, pueden considerarse: pisos de dormitorios, comedor, sala de estar, sala de estudio, baños. Áreas de pisos donde no se presente arrastre de elementos pesados ni presencia de elementos abrasivos que deterioren la superficie.
- Residencial General (RG): Productos para ser utilizados en áreas de tránsito moderado de personas, pueden considerarse: dormitorios, comedor, sala de estar, sala de estudio, baños, pisos de cocina y patios interiores.
- Comercial Moderado (CM): Productos para ser utilizados en áreas comerciales de tránsito moderado de personas. En áreas de pisos donde no se presenten elementos abrasivos que deterioren la superficie. Se exceptúan locales como: supermercados, bancos, iglesias, hospitales, zonas comunes de centros comerciales o similares.
- Comercial Alto Tráfico (AT): Productos para ser utilizados en áreas de alto tránsito de personas, pueden considerarse: aeropuertos, bancos, locales comerciales, hospitales, iglesias, supermercados, centros comerciales y otros similares.