



Oficinas/Office: Avenida Caracas No.35-65  
Bogotá D.C. – Colombia  
TEL: (+57) 1 3311515 Fax: (+57) 1 2884737  
E-mail: [alfagres@alfa.com.co](mailto:alfagres@alfa.com.co)  
Planta/Factory: Kilómetro 13 Autopista Sur  
Soacha – Bogotá D.C.  
Tel: (57) 1 7309400 Fax: (57)

## GARANTÍA CERÁMICA

1. La presente garantía ampara el producto CERAMICA, según las condiciones del fabricante y las establecidas en este texto.
2. La presente garantía cubre los defectos relacionados con la calidad e idoneidad del producto, arriba indicado.
3. ALFAGRES S.A. garantiza que el producto cumple las normas de calidad de acuerdo con las especificaciones anexas a este documento.

En el evento de presentarse un defecto de fabricación, amparados por la presente garantía limitada y de cumplirse todas las condiciones previstas en ésta para efectos de reconocimiento, ALFAGRES S.A. a través del servicio técnico, reparará o reemplazará a su criterio, incluidos si es necesario, los costos de reinstalación y transporte, las piezas objetos de la reclamación por un producto igual o por uno análogo en caso de su inexistencia.

4. El plazo de la garantía de calidad es de un (1) año contado a partir de la fecha de la entrega real y material del producto.
5. La presente garantía cubre defectos relacionados con la calidad del producto y no ampara las siguientes situaciones:
  - Deficiente o incorrecta instalación del producto.
  - Instalación del producto sin atender las recomendaciones del fabricante. (manuales)
  - Deficiencias en la calidad del piso o pared soporte de la cerámica, como mala afinación, nivelación o diferencias en el asentamiento de la placa.
  - Instalación del producto sin juntas de dilatación.
  - La no utilización de juntas de dilatación por expansión de la construcción adecuadas en la instalación de la cerámica.
  - Uso indebido del bien.
  - Utilización del producto en tráficos distintos al especificado por el fabricante.
  - Mantenimiento inadecuado del producto.
  - Limpieza del producto con elementos no recomendados o cuya abrasividad y PH químico sean diferentes a los especificados.
  - Manchas no tratadas con las recomendaciones del fabricante o que estén por fuera de los parámetros normales de uso.
  - Golpes y maltratos causados por el consumidor.
  - Daños producidos por caso fortuito, fuerza mayor e intervención de un tercero.

### La garantía no incluye:

- Reclamaciones por variación en la tonalidad y tamaño del producto, siempre y cuando estas se encuentren dentro de los rangos permitidos por la norma técnica de fabricación.

### Condiciones para la reclamación

- La reclamación debe hacerse dentro del término o plazo de vigencia de la garantía en la sala de ventas de ALFAGRES S.A. en donde fue adquirido el producto.

## IMPORTANTE

REVISE CUIDADOSAMENTE EL PRODUCTO ANTES DE INSTALARLO. SI OBSERVA DEFECTOS DE CALIDAD NO LO INSTALE Y COMUNÍQUESE CON EL PUNTO DE VENTAS DE ALFAGRES S.A. O NUESTRO CALL CENTER TEL: 3311531.

NO PROSPERARÁN LAS RECLAMACIONES EN LOS CASOS EN QUE EL CONSUMIDOR NO HAYA CUMPLIDO CON LAS RECOMENDACIONES DEL FABRICANTE RELACIONADAS CON LA INSTALACIÓN Y EL MANTENIMIENTO DEL PRODUCTO.