

POLITICA DE GARANTIA

Granitos y cuarzos S.A.S es una empresa dedicada comercialización de piedras, granitos, mármoles y otros materiales naturales y/o artificiales. Hechos no imputables a la Empresa, por fuerza mayor (terremotos, inundaciones, derrumbes) o caso fortuito (incendios, golpes o impactos sobre los materiales). Problemas generados por la instalación, como la mala calidad del soporte, falta de solidez de la superficie, asentamientos de la obra, humedad del sustrato, deficiencias estructurales, omisión y/o incorrecta localización y tratamiento de juntas de construcción, expansión o dilatación. Uso indebido de los materiales por parte del cliente. Mantenimiento inadecuado por parte del cliente o inobservancia de las instrucciones de instalación. Daños a personas o cosas, reparación de instalaciones. Deterioro de los materiales durante el transporte y/o inadecuado almacenamiento. Los mármoles, granitos, piedras, pizarras y maderas son productos de la naturaleza y, por lo tanto, están sujetos a variaciones cromáticas y de veta. Las muestras exhibidas y/o entregadas pueden presentar variaciones significativas con los materiales despachados, aun siendo de la misma referencia y procedencia. La Empresa garantiza que el material seleccionado por el cliente será de la misma referencia y/o procedencia u origen; para la entrega de los pedidos, la Empresa no garantiza que los materiales serán iguales a las muestras suministradas y/o a los materiales exhibidos en los puntos de venta y/o a las fotografías enviadas o de nuestra página web, por tratarse de productos de la naturaleza. Todos los materiales naturales presentan poros, en mayor o menor medida, generalmente imperceptibles a simple vista. La existencia de vetas, poros y tonos de los materiales suministrados y/o instalados no es defecto de calidad y no se acepta como causal de reclamación; son características propias de los mármoles, granitos, travertinos, piedras naturales y maderas. En el caso de los travertinos, cuya principal característica es su porosidad, la Empresa entrega los materiales estucados, pero el tráfico normal hace que el estuco se levante y se vean los poros. La aparición posterior de poros por el tráfico no es un defecto de calidad. A muchas personas les gusta este tipo de acabado; sin embargo, si usted prefiere tener su material estucado y mate o brillante, le sugerimos hacerle mantenimiento periódico especializado. No se aceptan devoluciones de dinero ni reclamos de materiales que se procesan sobre pedido, cuya producción se haga conforme a las especificaciones del cliente, es decir, claramente personalizados. La Empresa entrega los materiales de acuerdo con el acabado solicitado por el cliente. Cuando el material se entrega en acabado natural, sin pulir o semi-procesado, la Empresa no se responsabiliza por la calidad final de tales materiales, por cuanto el acabado final no depende de la Empresa, es un hecho de un tercero, ajeno a la Empresa. El cliente debe contratar técnicos especializados para ese trabajo. La Empresa acepta cambio de materiales suministrados, bajo ciertas condiciones y términos, siempre cuando no hayan sido instalados. Los materiales serán reemplazados por otros similares que estén en inventario o se procederá a su procesamiento de acuerdo con las políticas de producción de la Empresa. Antes de despachar un pedido, se somete a revisión por el Departamento de Calidad de



*Superficies que
inspiran estilo !*

la Empresa. Sin embargo, por tratarse de productos naturales, antes de instalar el material, el cliente y/o el instalador calificado debe revisarlo cuidadosamente para clasificarlo e instalarlo en forma homogénea por áreas. Recomendamos revisarlo y clasificarlo muy bien antes de proceder a la instalación. Después de instalado el material, la Empresa no acepta reclamos de tonalidades. Granitos y cuarzos S.A.S garantiza los productos suministrados y/o servicios contratados. Para suministro de materiales, la garantía es de tres (3) meses, limitada a la calidad de los mismos en los términos y condiciones establecidos para cada producto. Para suministro e instalación, la garantía de calidad de los acabados es de un (1) año, sujeta a las condiciones de venta establecidas y consignadas explícitamente en la oferta de suministro e instalación, la cual debe ser firmada por el cliente en señal de aceptación. El abono o pago a un pedido implica aceptación. Para todos los efectos, la garantía legal de los acabados incorporados a un inmueble, no se considerarán inmuebles por adhesión. La instalación de piedras naturales debe ser realizada por personal calificado. Granitos y cuarzos S.A.S ofrece un grupo de Compañías de Servicio que cuentan con el conocimiento necesario para la instalación de nuestros productos.

Mantenimiento

Todos los productos que suministramos deben ser sometidos a un plan de mantenimiento diario, periódico y correctivo por parte de personal calificado. La limpieza y el mantenimiento son fundamentales para conservar la calidad y la belleza de nuestros productos. Para un adecuado mantenimiento, recomendamos productos de las marcas recomendadas por la empresa especialmente formulados para la limpieza, mantenimiento, protección, brillo y/o restauración de los productos naturales y/o artificiales. Para un adecuado mantenimiento preventivo y correctivo Granitos y cuarzos S.A.S ofrece los servicios de Restauración, pulido y mantenimiento.

Salvedades a la garantía:

La garantía de nuestros materiales está limitada al uso de productos recomendados por Granitos y cuarzos S.A.S. La Empresa no responderá por aquellos daños que se originen en hechos u omisiones de parte del cliente, por el mal manejo o desatención en el cuidado y/o mantenimiento de los productos. La Empresa no responderá por las modificaciones que el cliente ejecute en la obra realizada, ni por las consecuencias que estas puedan llegar a tener en otros materiales y/o zonas donde se realizó la obra. Para las reparaciones que deba realizar, la Empresa no garantiza la exactitud en los tonos de los mármoles, granitos, piedras, pizarras, travertinos, piedras artificiales base cuarzo, y demás materiales suministrados y/o instalados, por las diferencias que se originan entre los bloques, placas, "lotes de producción" y/o procesamiento de tales elementos o materiales, salvo que el cliente mantenga un stock de repuestos. Hechos no imputables a la Empresa, por fuerza mayor (terremotos, inundaciones, derrumbes) o caso fortuito (incendios, golpes o impactos sobre los materiales). Problemas generados por la instalación, como la mala calidad del soporte, falta de solidez de la superficie, asentamientos de la obra, humedad del



*Superficies que
inspiran estilo !*

sustrato, deficiencias estructurales, omisión y/o incorrecta localización y tratamiento de juntas de construcción, expansión o dilatación. Uso indebido de los materiales por parte del cliente. Mantenimiento inadecuado por parte del cliente o inobservancia de las instrucciones de instalación. Daños a personas o cosas, reparación de instalaciones. Deterioro de los materiales durante el transporte y/o inadecuado almacenamiento.