



¡Superficies que inspiran estilo!

POLÍTICA DE GARANTÍA

Granitos y Cuarzos S.A.S

Autopista Norte #144-77, Segundo Piso – Bogotá D.C.

Cel: 315 740 7533 www.granitosycuarzos.com

✉ granitosycuarzos@gmail.com

1. Presentación

Granitos y Cuarzos S.A.S. es una empresa dedicada a la comercialización de piedras naturales y artificiales, como granitos, mármoles, cuarzos y otros materiales decorativos. Nuestra política de garantía está orientada a brindar respaldo a nuestros clientes dentro de parámetros justos y realistas, teniendo en cuenta la naturaleza de los productos que ofrecemos.

2. Exclusiones de la Garantía

No se aceptarán reclamos por:

- * Causas de fuerza mayor: terremotos, inundaciones, incendios, derrumbes, entre otros.
- * Problemas de instalación no realizados por la empresa: mala calidad del soporte, humedad, deficiencias estructurales, asentamientos, o ausencia/incorrecta ubicación de juntas de dilatación.
- * Daños por mal uso de los materiales, negligencia en el mantenimiento o inobservancia de las instrucciones brindadas. * Deterioro durante transporte o almacenamiento incorrecto.
- * Daños a personas o propiedades, o reparaciones en instalaciones ajenas.
- *La garantía no será válida si el cliente no ha cancelado la totalidad del valor del producto y/o mantiene saldos pendientes. *

El cumplimiento del pago total es requisito indispensable para aplicar cualquier garantía sobre los productos o servicios ofrecidos por Granitos y Cuarzos S.A.S.

3. Características Naturales del Producto

Granitos y Cuarzos S.A.S. comercializa productos naturales (como mármoles, granitos, travertinos, pizarras) y productos tecnológicos (como piedras sinterizadas). Cada tipo de material tiene particularidades propias que deben ser tenidas en cuenta antes de su compra, instalación y mantenimiento a futuro:

Piedras Naturales:

- Pueden presentar variaciones en color, vetas, porosidad y textura. Estas diferencias son inherentes a su origen natural y no constituyen defectos de calidad.
- Las muestras físicas o fotográficas son referenciales y pueden diferir del producto final.
- En materiales como el travertino, es normal que el estuco aplicado en los poros se desprenda con el uso. Se recomienda mantenimiento profesional periódico si se desea conservar un acabado brillante o mate.

Piedras Sinterizadas:

- Aunque las piedras sinterizadas se caracterizan por su alta uniformidad estética, pueden presentarse ligeras variaciones entre diferentes lotes de producción. Además, requieren un uso responsable y ciertos cuidados por parte del usuario, tales como evitar golpes fuertes, el contacto con productos ácidos o abrasivos, así como la exposición a temperaturas extremas, ya que estos factores pueden afectar su integridad y acabado.
- Su instalación y corte deben ser realizados exclusivamente por técnicos especializados, siguiendo las recomendaciones del fabricante y de Granitos y Cuarzos S.A.S.

4. Productos Personalizados y Devoluciones

No se aceptan devoluciones de materiales personalizados, es decir, procesados bajo pedido específico del cliente.

La empresa entrega los materiales según el acabado solicitado. En caso de que el cliente decida contratar terceros para el pulido o acabado final, Granitos y Cuarzos S.A.S. no se hace responsable del resultado.

5. Cambios de Material

Se aceptan cambios únicamente si los materiales no han sido instalados. Los reemplazos estarán sujetos a disponibilidad en inventario o se procesarán bajo las políticas de producción vigentes.

6. Revisión y Clasificación Previa a Instalación

Todo material debe ser revisado y clasificado por el cliente y/o instalador antes de su instalación para asegurar uniformidad en tonalidades y vetas.

Una vez instalado, no se aceptarán reclamos por diferencias de color o diseño.

7. Términos de Garantía

* **Solo suministro de materiales:** 3 meses de garantía, limitada a defectos de calidad del producto.

* **Suministro e instalación:** 1 año de garantía sobre acabados, bajo las condiciones de venta y oferta firmada por el cliente.

El pago total o parcial de un pedido implica la aceptación de estas condiciones.

8. Instalación Profesional

La instalación debe realizarse por personal calificado. Granitos y Cuarzos S.A.S. recomienda empresas aliadas para este servicio. No responderemos por instalaciones realizadas por terceros no autorizados.

9. Mantenimiento

Los materiales requieren un plan de mantenimiento diario, periódico y correctivo:

* Use únicamente productos recomendados por la empresa.

* Para limpieza, protección, restauración o pulido, se ofrecen servicios especializados.

* Un mantenimiento adecuado garantiza la durabilidad y estética de nuestros productos.

10. Salvedades a la Garantía

La garantía se invalida en caso de:

- * Uso de productos de limpieza no autorizados.
- * Alteraciones en la instalación original por parte del cliente.
- * Fallas por malas prácticas en instalación de los muebles o estructuras.
- * Diferencias de tono en reparaciones posteriores, a menos que el cliente tenga stock de repuesto del mismo lote.
- * La garantía no será válida si el cliente no ha cancelado la totalidad del valor del producto y/o mantiene saldos pendientes. El cumplimiento del pago total es requisito indispensable para aplicar cualquier garantía sobre los productos o servicios ofrecidos por Granitos y Cuarzos S.A.S.

Dirección: **Autopista Norte #144-77, Segundo Piso – Bogotá D.C.**
Celular: **315 740 7533** Sitio web: **www.granitosycuarzos.com**

Correo: **granitosycuarzos@gmail.com**