

POLÍTICA DE GARANTÍAS

CESANTONI

Código PO-GCT-01	Página: 1 de 3
Fecha de Emisión: 10 / 06 / 2020	Fecha de Rev: 10 / 06 / 2020 Núm. Rev.:0
Elaboró: JEF SGC	Revisó: SGC
Aprobó:	DIR OPE

POLÍTICA DE GARANTÍAS - CESANTONI

TERMINOS GENERALES

- I. Cesantoni S.A. de C.V., garantiza que sus productos de primera calidad cumplen con lo especificado en sus fichas técnicas; bajo los estándares internacionales de calidad para productos cerámicos establecidos por las Normas:
 - ISO 13006:2018 - Losetas cerámicas - Definiciones, clasificación y características.
 - ISO 10545 - 1 al 16, Métodos de Pruebas para productos cerámicos.
 - ANSI A137.1 - American National Standard Institute.
 - Métodos de prueba establecidos por ASTM (American Society for Testing and Materials).
 - Norma Mexicana NMX-C-422-ONNCCE-2019 -Losetas cerámicas esmaltadas y sin esmaltar para piso y muro - Especificaciones y métodos de ensayo.
- II. Nuestros productos amparan instalaciones residenciales y comerciales, siempre y cuando se utilicen de acuerdo con las especificaciones establecidas en las fichas técnicas y empaques de producto; así como haciendo uso de autonivelantes en grandes formatos (20X120, 45X90 y 60X120) y cuidados adecuados de limpieza.
- III. Esta garantía tiene vigencia a partir de la adquisición del producto, y no cubre daños provocados por objetos que se caigan, negligencia, uso no recomendado del producto; así como por fuerzas externas como las condiciones climáticas del lugar donde sean instalados desastres naturales o movimientos estructurales.
- IV. La garantía será anulada cuando el daño sea causado por el uso de agentes químicos que puedan afectar el acabado del producto; amoniaco, ácido muriático, ácidos, ceras, blanqueador, alcohol, disolventes u otros productos no recomendados para su mantenimiento.
- V. Para hacer válida la garantía de pisos y recubrimientos Cesantoni de primera calidad, la instalación deberá realizarse con base a las recomendaciones de instalación interior y exterior, haciendo uso de los adhesivos adecuados según la tipología de pastas y formatos; respetando las juntas mínimas de 2 mm en productos rectificadas y para muro y de 4 mm en productos sin rectificar; así como la utilización de sistemas de nivelación en grandes formatos (20X120, 45X90, 60X120).
- VI. En ninguna circunstancia la responsabilidad de Cesantoni excederá el costo para Cesantoni de proveer el o los productos de reemplazo aún y cuando se detecte que él o los mismos hayan sido encontrados y probados defectuosos bajo esta garantía.
- VII. En apego de la aplicación de garantías se está en cumplimiento a la **Legislación Aplicable**: Ley Federal de Protección al consumidor Art. 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 92, 92 TER, 93, 94 y 95.

POLÍTICA DE GARANTÍAS - CESANTONI

VII. CUANDO SÍ APLICA LA GARANTÍA:

- ✓ El producto comprado es de primera calidad.
- ✓ Defectos estéticos en la loseta vistos a 1 metro de distancia.
- ✓ Piezas con descuadre.
- ✓ Problemas de linealidad (calibres, lunetas, diferencias fuera de especificación).
- ✓ Diferencias de tonos que no correspondan a la clasificación de TTM indicada en la ficha técnica.
- ✓ El producto no esté instalado.

IX. CUANDO NO APLICA LA GARANTÍA:

- ✗ El producto comprado no es de primera calidad (segunda calidad o inferiores).
- ✗ El distribuidor entrega diferentes tonos y calibres al cliente y así se instala.
- ✗ El producto ya esté instalado.
- ✗ No se hayan respetado las recomendaciones de instalación descritas en este documento y en las cajas del producto.
- ✗ No se haga uso de sistemas de nivelación en la instalación de grandes formatos (20X120,45X90, 60X120).
- ✗ El producto sea instalado en áreas para las cuales no sea especificado (no se considere la clasificación del tráfico de pisos y su correcta aplicación indicada en la ficha técnica del producto - PEI).

- X. El proceso para hacer válida una garantía comienza cuando el cliente acude con el distribuidor o la tienda de fábrica en donde adquirió el producto expresando su inconformidad; el distribuidor debe notificar al Gerente de Ventas de Cesantoni que atiende su zona sobre la situación y el Gerente de Ventas dará inicio al trámite administrativo e investigación.

NOTA: Es importante que el cliente conserve el empaque del producto reclamado donde se especifica el Lote, Tono, Calibre, Nombre del Producto; ya que esta información es muy relevante para poder darle trazabilidad al producto y así acelerar el tiempo de resolución de la reclamación.

PISOS Y RECUBRIMIENTOS CERÁMICOS – CARACTERÍSTICAS GENERALES:

- XI. Los pisos y azulejos cerámicos son clasificados por el porcentaje de absorción de agua (**Porcelánico** $0 < \text{ABS} \leq 0.5$; **Gres** $0.5 < \text{ABS} \leq 3$; **Semi gres** $3 < \text{ABS} \leq 7$; **Monoporosa** $7 < \text{ABS} \leq 20$).

POLÍTICA DE GARANTÍAS - CESANTONI

- XII. Estos productos al ser sometidos a temperaturas superiores a 1100 °C desarrollan características que dan ventajas considerables sobre los productos naturales como son durabilidad, alta asepsia, alta capacidad de carga y, al ser conformados en su estructura vítrea por alto contenido de sílice, les confiere el carácter de no generar compuestos orgánicos volátiles, con lo cual se inhibe la emisión de olores desagradables o tóxicos para el ser humano.
- XIII. Cesantoni garantiza sus productos en primera calidad en las siguientes pruebas (En cumplimiento a la normatividad indicada en el apartado I de esta Política):
- ✓ Absorción de Agua.
 - ✓ Resistencia a la flexión.
 - ✓ Dimensionales (Calibre, Descuadre, Espesor y Planitud),
 - ✓ Resistencia al cuarteo en revestimientos cerámicos esmaltados,
 - ✓ Resistencia a ataque de agentes manchantes,
 - ✓ Resistencia a la abrasión (según la clasificación PEI).
- XIV. Se debe considerar la clasificación del tráfico de pisos y su correcta aplicación:
- ✓ PEI I: Sometidos a tráficos ligeros en interior; uso residencial, sin acceso directo a exteriores.
 - ✓ PEI II: Sometidos a tráficos medios - ligeros en interior; uso residencial, con acceso directo a exteriores.
 - ✓ PEI III: Sometidos a tráfico medio en interiores y exteriores; usos residencial y comercial.
 - ✓ PEI IV: Sometidos a tráfico alto en interiores y exteriores; usos residencial y comercial.
 - ✓ PEI V: Sometidos a tráfico intenso en interiores y exteriores, uso comercial.
- XIII. De igual forma, se encuentra la clasificación de TTM (Tono y Textura Mezclado) la cual indica la variación o uniformidad de tono:
- ✓ TTM A: Apariencia uniforme; tono uniforme dentro de cada caja.
 - ✓ TTM B: Variación moderada de tono dentro de cada caja.
 - ✓ TTM C: Variación alta de tono dentro de cada caja.
 - ✓ TTM D: Variación de tono aleatoria de pieza a pieza dentro de cada caja.