

# POLÍTICA DE GARANTÍAS CESANTONI

# POLÍTICA DE GARANTÍAS - CESANTONI

## Términos 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 los formatos 20x60, 30x60, 60x60, 15x90, 20X120, 45X90, 60X120, 80x160, 80x80, 26x160 y cuidados adecuados de limpieza, así como también uso de las guías de instalación por parte de TCNA.
  
- III. Esta garantía tiene vigencia a partir de la adquisición del producto, y no cubre daños provocados por objetos que se caigan, negligencias de instalación, uso no recomendado del producto; así como por fuerzas externas como las condiciones climáticas del lugar donde sean instalados desastres naturales o movimientos estructurales.

Se recomienda recubrir con silicona las extremidades de sillas, mesas y en general de todos los elementos de mobiliario para prolongar el acabado de sus pisos y prevenir su rayado.

En las oficinas se recomienda instalar tapetes de acrílico debajo de las sillas para evitar el rayado del piso, o en su defecto preferir mobiliario equipado con rodamientos de silicona.
  
- IV. La garantía será anulada cuando el daño sea causado por el uso de agentes químicos que puedan afectar el acabado del producto, tales como; amoníaco, 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 % de absorción y formato; respetando las juntas mínimas de 2 mm en productos rectificadas y muro, de 4 mm para productos sin rectificar.
  
- VI. Importante no omitir las juntas de dilatación y contracción, interiores cada 6 m<sup>2</sup> y exteriores cada 3 m<sup>2</sup> junta no menor a 6.35 mm, así como la junta de perímetro. Importante tener claro si un producto rectificado será instalado en exterior y estará sometido a constante radiación solar y cambios drásticos de temperatura ± colocar juntas estéticas de 3.0 mm más las juntas de trabajo ya mencionadas.

## POLÍTICA DE GARANTÍAS - CESANTONI

Uso del adhesivo de acuerdo con tipo de pasta, y referencia en la normativa NMX-C-420-1-ONNCC-2017 Mezclas adhesivas para instalación de recubrimientos cerámicos y piedras naturales Especificaciones y Métodos de Prueba.

- VII. En ninguna circunstancia la responsabilidad de la empresa 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.
- VIII. En apego de la aplicación de garantías se está en cumplimiento a la Legislación Aplicable:
- IX. Ley Federal de Protección al consumidor Art. 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 92, 92 TER, 93, 94 y 95.
- X. **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. Defectos estructurales.
  - ✓ Problemas de linealidad (calibres, lunetas, planicidad o 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.
  - ✓ El producto instalado no exceda el 10 % de la compra total.
  - ✓ Se cuente con la información correspondiente a la compra, ya sea: nota de venta, factura, etiqueta del producto.
- XI. **CUANDO NO APLICA LA GARANTÍA:**
- x Una mala especificación de producto (por ejemplo; adhesivo incorrecto absorción diferente, tipo de tráfico, etc.)
  - x No seguir las recomendaciones de mantenimiento y limpieza.
  - x En productos con diseños geométricos, apegarse a las instrucciones que se encuentran en los códigos QR de recomendaciones de instalación.
  - x El producto comprado no es de primera calidad (segunda calidad o inferiores, lotes especiales).
  - x El distribuidor entrega diferentes tonos y calibres al cliente.
  - x El producto ya este instalado.
  - x No seguir las recomendaciones de instalación descritas en este documento y en las cajas del producto.
  - x No se haga uso de sistemas de nivelación en los formatos 20x60, 30x60, 60x60, 15x90, 20X120, 45X90, 60X120, 80x160, 80x80 y 26x160.
  - x No aplicar adhesivo con técnica de doble encolado en formatos mayores a 40 cm.
  - x 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).
  - x No se utilizó el adhesivo correcto de acuerdo con el tipo de Pasta y absorción.
  - x Se instale con un desfase o traslape mayor al 20.0 % (Apegarnos a recomendaciones de instalación impresas en la caja).
  - x No se aplicó el espacio mínimo de juntas perimetrales 6.35 mm.

## POLÍTICA DE GARANTÍAS - CESANTONI

- x No se aplicó el espacio mínimo de juntas estéticas 2.0 mm.
- x No se aplicó espacio mínimo de juntas de dilatación y contracción. 6.35 mm.
- x El producto se instaló con mortero, y no utilizar el adhesivo de acuerdo con el tipo de % absorción y formato.
  - Para instalación en terrazas, considerar:
    1. Procedimiento Membranas anti-fracturas para el sustrato / impermeabilizante.
    2. Considerar exposición a altas y bajas temperaturas.
    3. Uso de adhesivos con propiedades para movimientos elevados por dilatación y contracción.
    4. Junta especial, con propiedades epóxica y resistente a movimientos por dilatación y contracción.

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.

### NOTAS:

- 1.-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. De no contarse con la información la garantía se anula.
- 2.- Es importante que el cliente, conozca y acepte las características de diseño en el producto adquirido (diseño, acabado, graficas, TTM). Consultar ficha técnica, con ejecutivo de ventas y pagina web.

### XII. Características generales de pisos y recubrimientos cerámicos:

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

## POLÍTICA DE GARANTÍAS - CESANTONI

---

- 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.

**XV.** 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.

**XVI.** Utilizar cortadoras de acuerdo con tipo de pasta de producto. Evite utilizar cortadoras de disco en seco. Puede dañar el material y afectar tu salud.

**XVII.** En producto anti derrapantes o grip, se debe llevar a cabo limpieza a micro profundidad, (Limpieza post obra) una vez que se termina la instalación y han concluido los trabajos de acabados, pinturas, etc.