POLÍTICAS DE GARANTÍA QUÁLITA

Consideraciones:

- La garantía de cualquier producto está sujeta a un diagnóstico técnico.
- En caso de ser necesario tramitar la garantía de un producto instalado, se programará una visita técnica de verificación.
- Toda solicitud se atenderá en el tiempo máximo estipulado por el estatuto del consumidor luego de su recepción, por ello, tenga en cuenta que el producto se remitirá al proveedor para su diagnóstico técnico y su reparación (si aplica). El proceso de reparación se realizará dentro de los tiempos estipulados por cada proveedor.
- Si se determina que la garantía del producto procede, se realizará la reparación de los defectos de manera totalmente gratuita y se proporcionarán los repuestos necesarios que podrá ser de todo el producto o de la(s) parte(s) que presenta(n) desperfecto. En caso de reemplazo, según sea el caso, se hará con producto o piezas iguales o similares, de acuerdo con la disponibilidad de inventario.
- Si el producto se encuentra en un lugar diferente al de la compra, el cliente deberá asumir los costos de transporte para hacer efectivo el trámite de la garantía, incluyendo el diagnóstico técnico, la reparación o el cambio, si aplica.
- En el caso de que el problema persista después de la reparación, se procederá con una nueva reparación, la devolución del precio pagado o el cambio del producto por otro de características similares; según el diagnóstico del técnico.
- Es importante destacar que el servicio de garantías no cubrirá los daños causados al producto por rayones, derrames de sustancias agresivas, impactos, humedad que pueda deteriorarlo o un uso inadecuado por parte del usuario.
- La garantía no cubrirá eventuales desperfectos, daños o deterioro en los productos que sean consecuencia de su instalación, golpes, sobrecarga de peso, uso inadecuado o un mantenimiento deficiente.
- El plazo de garantía no se extenderá por el hecho de hacer efectiva la garantía. Sin embargo, cualquier cambio de partes realizado durante el período de garantía contará con el tiempo de garantía correspondiente al producto intervenido.
- Además, la garantía no será procedente si el cliente permite reparaciones antes de que se realice un diagnóstico por personal autorizado.
- La garantía tampoco aplicará en casos de deterioro o defectos causados por fenómenos atmosféricos o geológicos, acciones de terceros, incumplimiento de las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto, o uso indebido del bien.
- Una vez expire el período de garantía, el cliente deberá asumir el costo de cualquier revisión, diagnóstico, reparación y/o repuesto que requiera el producto.
- En el momento de recibir los acabados y/o materiales, se debe **verificar en presencia del personal de Quálita** que estén en buen estado. Después de entregado, Quálita no se hace responsable de materiales y/o acabados quebrados, abollados y/o rayados; solo se da garantía por defectos de fabricación, siempre y cuando los materiales no hayan sido instalados.
- Si los materiales y/o acabados son entregados a domicilio, el(la) cliente(a) es responsable de recibir y validar la entrega y el estado de los materiales. **Después de ser entregado y revisado el pedido, cualquier faltante o daño no será reconocido por Quálita.**

Para cada tipo de producto, se especificarán las condiciones y exclusiones de la garantía de manera detallada, además se anexarán instrucciones y recomendaciones para una **instalación adecuada y una vida útil prolongada de los materiales**, incluyendo sanitarios, lavamanos, grifería, accesorios de baño, revestimientos, calentadores de agua y electrodomésticos.

RECOMENDACIONES GENERALES PARA LA CONSTRUCCIÓN Y REMODELACIÓN: nuestra asesoría está basada en los estándares de construcción en Colombia, **se recomienda contratar a un profesional experto** y evaluar cuidadosamente el área a remodelar o construir. Realice un presupuesto que incluya imprevistos y solicite los tiempos de ejecución de la obra. Elegir un buen profesional ayuda a ahorrar costos e imprevistos.

Tenga en cuenta que **Quálita no ofrece servicios de instalación o construcción**, ni asesoría técnica en persona.
Nos guiamos por la información que nos proporcionan nuestros clientes, recomendamos el acompañamiento de un experto en obra.

PORCELANA SANITARIA: LAVAMANOS Y SANITARIOS.

Recomendaciones de instalación y mantenimiento:

- Usar selladores a base de silicona en la unión entre la taza y el piso. NO utilice cemento o yeso para sellar la unión.
- El desagüe en el piso para el sanitario debe estar a 30,5cm a centro del tubo, y para lavamanos entre 50cm y 60cm de piso a centro de desagüe.
- La presión del agua debe estar entre 20 y 80 PSI y se recomienda instalar con válvula de regulación.
- Para la limpieza y mantenimiento, limpie las superficies externas con una solución de agua jabonosa y el área interna de la taza o bozo con un limpiador no abrasivo, y las áreas de acabado con jabón y un paño de algodón limpio para secar y dar brillo.

Alcance de la garantía:

- Esta garantía abarca cualquier irregularidad vinculada a la calidad inherente y adecuación del producto, es decir, tanto por la calidad ofrecida como por su capacidad de funcionamiento y los acabados de los componentes cerámicos.
- Quálita otorga 1 (un) año de garantía para los accesorios del sanitario, siempre y cuando, sea por desperfectos de fábrica y no por una mala instalación o manipulación de estos. En el caso de los sanitarios que cuenten con sistema de cierre lento en la tapa, ésta tendrá un año de garantía, la cual está sujeta a revisión por parte del técnico y confirmar que no se evidencie mala manipulación.
- Adicionalmente se otorga garantía de por vida en la porcelana de lavamanos y sanitarios marca Quálita; constituye garantía en la porcelana que comience a presentar porosidad o agrietamiento natural y no por daños accidentales y/o mala manipulación. (Las variaciones en tono y dimensiones son normales en el proceso cerámico, lo cual está estipulado en la norma y no son causales de reclamación de garantía).
- En caso de presentar garantía se reparará o reemplazará la pieza a criterio del técnico, en caso de reemplazo se hará con piezas iguales o similares, de acuerdo con la disponibilidad de inventario.
- Para Sanitarios y Lavamanos adquiridos de otras marcas diferentes a Quálita, la garantía será otorgada por cada fabricante; se recomienda seguir todas las indicaciones de instalación y mantenimiento del fabricante.

Condiciones para hacer efectiva la garantía:

- El producto se debe haber instalado bajo las recomendaciones de instalación de cada fabricante.
- El mantenimiento y limpieza del producto debe haberse hecho evitando elementos abrasivos o químicos fuertes (ácidos o bases).

Exclusiones de la garantía:

- QUÁLITA no se hará responsable de los daños indirectos o incidentales que puedan surgir como resultado de imperfecciones debido a:
  - Cualquier culpa exclusiva del cliente o de terceros.
  - Eventos provocados por circunstancias imprevisibles o fuerza mayor, es decir, situaciones imprevistas no atribuibles a QUÁLITA y que no sean consecuencia de su propia negligencia, y que pongan a QUÁLITA en la absoluta imposibilidad de cumplir con la garantía.

Errores más comunes:
La no verificación de los productos previa instalación.
No verificación de las presiones de agua, estás solo son medibles con un manómetro.

Si el producto no cumple con su expectativa no instale, comuníquese con su asesor.

Quálita
CONTACTO: 313 766 8904

POLÍTICAS DE GARANTÍA QUÁLITA

  - QUÁLITA no asumirá responsabilidad ni tendrá obligaciones por fallos causados en los herrajes del tanque u otros componentes del Producto debido al uso de cloraminas, sedimentos u otros minerales presentes en el tratamiento del suministro de agua público, o debido a limpiadores de taza tipo tanque que contengan hipoclorito cálcico (cloro) y/u otros productos químicos.
- Tampoco será responsable por los daños que sufra el Producto durante su transporte o instalación, siempre y cuando no hayan sido responsabilidad de QUÁLITA.
- Las variaciones en tonalidades y dimensiones son normales en el proceso cerámico, conforme a lo establecido por las normas internacionales, por lo tanto, no son motivo de reclamación y no estarán cubiertas por esta garantía.

GRIFERÍA Y ACCESORIOS DE BAÑO.

Recomendaciones de instalación y mantenimiento:

- Antes de realizar la instalación de griferías, realice un purgado de la tubería (dejar correr el agua entre 5 y 15 minutos), esto para que salgan residuos que pueden afectar el correcto funcionamiento de las griferías y duchas.
- No realice las verificaciones de presión con el producto instalado.
- No use pegantes, sellantes, hilazas ni grasas de origen animal o vegetal en las roscas.
- Los acabados superficiales son aquellos que le imprimen una apariencia especial y estética a su producto y además le brindan protección. Para prolongar sus cualidades es vital que la limpieza profunda del producto se haga únicamente con agua y jabón suave y que en el secado y el brillo se utilice un paño de algodón limpio. Dicha limpieza se debe realizar al menos dos (2) veces a la semana, y en zonas costeras a diario debido a la salinidad del ambiente. Por ningún motivo debe usarse elementos abrasivos, ácidos o disolventes para la limpieza del producto. Los acabados pueden variar su apariencia en zonas costeras y/o en ambientes corrosivos.
- No utilizar paños con residuos de detergentes, blanqueadores y demás químicos de aseo similares.

Alcance de la garantía:

- En **griferías monocontroles,** QUÁLITA otorga un (1) año de garantía sobre los defectos de fabricación en cuerpos, es decir, en las partes estructurales del producto, siempre y cuando se haya cumplido con las instrucciones de instalación, uso y mantenimiento recomendados; Se otorga garantía de un (1) año en componentes y elementos funcionales. No cubre aquellas piezas que experimentan desgaste debido al funcionamiento normal del producto, como unidades de sellado, manijas, aireadores, componentes electrónicos y eléctricos, juntas de bola, mangueras de ducha, cabezales extraíbles, empaques y sellos de sellado, picos flexibles, botones, soportes móviles de ducha, hidrojets, los cuales pueden desgastarse debido a la manipulación y al entorno.
- En **griferías de una sola agua**, QUÁLITA otorga seis (6) meses de garantía sobre los defectos de fabricación en cuerpos, es decir, en las partes estructurales del producto, siempre y cuando se haya cumplido con las instrucciones de instalación, uso y mantenimiento recomendados. se otorga garantía de seis (6) meses en componentes y elementos funcionales. No cubre aquellas piezas que experimentan desgaste debido al funcionamiento normal del producto, como unidades de sellado, manijas, aireadores, componentes electrónicos y eléctricos, juntas de bola, mangueras de ducha, cabezales extraíbles, empaques y sellos de sellado, picos flexibles, botones, soportes móviles de ducha, hidrojets, los cuales pueden desgastarse debido a la manipulación y al entorno.
- Con respecto a los acabados, en acabado cromado a aplica un (1) año de garantía y en acabados especiales a seis (6) meses esta garantía no cubre los casos en los que se evidencie el uso de limpiadores abrasivos en su limpieza, y/o el uso de blanqueadores o detergentes para su limpieza.
- La reposición podrá ser de todo el producto o de la(s) parte(s) que presenta(n) desperfecto. En caso de reemplazo, según sea el caso, se hará con producto o piezas iguales o similares, de acuerdo con la disponibilidad de inventario.
- **Griferías y accesorios de otras marcas**, la garantía será otorgada por cada fabricante; se recomienda seguir todas las indicaciones de instalación y mantenimiento del fabricante.

Condiciones para hacer efectiva la garantía:

- El producto se debe haber instalado bajo las recomendaciones de instalación de cada fabricante.
- El mantenimiento y limpieza del producto debe haberse hecho evitando elementos abrasivos o químicos fuertes (ácidos o bases).

Exclusiones de la garantía:

- QUÁLITA no se hará responsable de los daños indirectos o incidentales que puedan surgir como resultado de imperfecciones debido a:
  - Cualquier culpa exclusiva del cliente o de terceros.
  - Eventos provocados por circunstancias imprevisibles o fuerza mayor, es decir, situaciones imprevistas no atribuibles a QUÁLITA y que no sean consecuencia de su propia negligencia, y que pongan a QUÁLITA en la absoluta imposibilidad de cumplir con la garantía.
- Esta garantía no cubre daños derivados de ejercer una fuerza que exceda los límites de torque permisibles según la norma técnica NTC 1644.
- No serán atribuibles a esta garantía los desperfectos ocasionados por una mala instalación o mantención de los productos; por ejemplo, estrangulamiento de flexibles, humedad exterior en los productos o ductos bloqueados total o parcialmente por incrustaciones calcáreas o impurezas del agua.
- Esta garantía no incluye posibles daños a personas u objetos, costos de materiales o mano de obra para reparaciones, ni el pago o reposición de productos cuyo mal funcionamiento esté relacionado con un uso inadecuado, falta de seguimiento de las instrucciones de instalación y/o almacenamiento indebido.
- Además, la garantía de acabados no abarca la exposición del producto a sustancias que puedan causar daños químicos o físicos, como rayones, quemaduras, sustracción o alteraciones en su superficie.
- Haber realizado ajustes o modificaciones al producto que alteren su adecuado funcionamiento.

REVESTIMIENTOS (CERÁMICAS Y PORCELANATOS)

Recomendaciones de instalación y mantenimiento:

- Antes de instalar, **validar** que los **lotes** del producto sean los mismos, leer toda la información que el fabricante detalla en el empaque y si presenta alguna duda consultar con el fabricante.
- Posterior a verificación de la marcación de los revestimientos, **extender el producto para saber cómo va a quedar instalado**. Tener precaución y revisar la cerámica o porcelanato que presenta caras diferenciadas para que quede instalada de forma correcta.
- Seguir las recomendaciones de dilataciones perimetrales y entre piezas, además de asegurarse que cumplan con las recomendaciones del fabricante tales como nivelación, humedad de la superficie, entre otros.
- Utilizar el **pegante de acuerdo con la especificación del fabricante**, y seguir recomendaciones de preparación, tales como mezcla adecuada de agua, mezcla mecánica, utilizar Ilana dentada en pieza y piso entre otras recomendaciones propias del fabricante.
- Se recomienda proteger los pisos y paredes mientras estén expuestos durante la obra y hasta su finalización.

Errores más comunes:

La no verificación de los productos previa instalación.

No verificación de las presiones de agua, estás solo son medibles con un manómetro.

Si el producto no cumple con su expectativa no instale, comuníquese con su asesor.

CONTACTO: 313 766 8904

POLÍTICAS DE GARANTÍA QUÁLITA

- ***Se sugiere adquirir un 10% adicional del producto para cortes, roturas o para uso futuro.

Alcance de la garantía:

- Defectos de fabricación, como el tamaño, espesor, rectitud de los lados, rectangularidad, planitud (alabeo), defectos superficiales, absorción, resistencia a la rotura y resistencia a la abrasión que estén fuera de los estándares establecidos por la norma.
- La garantía por calidad para porcelanato sellado es de cuatro (1) año para uso residencial y un (1) año para áreas comerciales, a partir de la fecha de entrega del producto.
- La garantía del sellado del producto es de doce (12) meses para uso residencial y seis (6) meses para ambientes comerciales, por lo que se recomienda realizar un sellado de mantenimiento de acuerdo con estos plazos.

Exclusiones de la garantía:

- Elección inadecuada del material según su uso previsto en áreas internas, externas o de tráfico.
- Instalación deficiente o incorrecta del producto.
- No retirar ni limpiar de manera oportuna la película protectora que trae el porcelanato, lo que puede ocasionar daños, rayones y desgaste del producto que no se cubrirán bajo garantía.
- Instalación del producto sin seguir las recomendaciones del fabricante.
- Mantenimiento inadecuado del producto.
- Uso de pegamentos o morteros de instalación no adecuados para cada producto y no empleo de las llanas recomendadas por el fabricante.
- Limpieza del producto con elementos no recomendados.
- Daños causados por golpes y maltratos por parte del consumidor.
- Problemas y defectos estéticos relacionados con rayones.
- No cubre la garantía por pisos y paredes instalados que presenten diferencias en tamaño, tono, color, rayados o alabeo, u otros defectos visibles detectables antes de la instalación.
- Deficiencias en la calidad del piso o pared donde se instala el revestimiento, como mala afinación, nivelación o diferencias en el asentamiento de la placa, así como grietas o roturas debido a problemas en el asentamiento.
- Instalación del producto sin juntas de dilatación perimetrales, longitudinales y estructurales, o con el uso de juntas de dilatación no adecuadas.
- Mal manejo del material y mala instalación debido a la falta de uso de niveladores durante cualquier etapa (almacenamiento, instalación, limpieza y mantenimiento).
- Desgaste generado por un uso inadecuado del producto o en áreas con tráfico distinto al especificado por el fabricante, así como desgaste normal con el paso de los años.
- Variaciones en tonalidad, tamaño y brillo dentro de los estándares contemplados por las normativas nacionales e internacionales, que no son motivo de reclamación.
- Limpieza del producto con elementos cuya abrasividad y pH químico sean diferentes a los especificados en el manual de instalación.
- Los porcelanatos de color oscuro pueden decolorarse debido a la exposición a la luz natural o artificial, lo cual no está cubierto por la garantía.
- En los porcelanatos pulidos pueden apreciarse ocasionalmente opacidades, una característica del producto generada durante el proceso de fabricación y no considerada un defecto de calidad.

CALENTADORES DE AGUA.

Recomendaciones de instalación y mantenimiento:

- Verificar que el calentador de agua comprado sea el mismo entregado; validar que el calentador sea gas natural o gas propano antes de instalar, de acuerdo con el que requiere su vivienda.
- Verificar antes de instalar que el calentador sea el adecuado para el lugar dónde va a ser utilizado, teniendo en cuenta factores como la ubicación y cantidad y distancia de zonas de la vivienda conectadas al mismo calentador.
- Chequear que la presión del agua y gas estén dentro del rango que el fabricante exige para el correcto funcionamiento.
- Verificar que el calentador quede instalado de acuerdo con la normatividad vigente.
- Recomendamos realizar el proceso de instalación con instaladores certificados. Quálita cuenta con aliados, que prestan el servicio de manera independiente a la empresa. Si no cuenta con un instalador certificado, podrá solicitar información sobre nuestros aliados.

Alcance de la garantía:

- El tiempo y condiciones de garantía será otorgado por cada fabricante, asegúrese se leer y seguir las recomendaciones de instalación y mantenimiento del producto a instalar.
- En general, las garantías de los fabricantes cubren daños funcionales causados por defectos de fábrica.
- Sí, por el contrario, el producto evidencia uso inadecuado, fue destapada o manipulada por técnicos no autorizados y/o sus piezas han sido alteradas o cambiadas por repuestos no originales, la herramienta pierde la garantía y el usuario asume los costos de la reparación: mano de obra y repuestos.

ELETRODOMÉSTICOS Y GASOELECTROMÉSTICOS.

Recomendaciones de instalación y mantenimiento:

- Verificar antes de instalar que el producto sea el comprado; validar antes de instalar que el producto, que cuenta con las condiciones de instalación dentro de los rangos que el fabricante sugiere: medidas, voltaje, presiones de agua y gas, entre otras recomendaciones.
- Recomendamos realizar este procedimiento con instaladores certificados. Quálita cuenta con aliados, que prestan el servicio de manera independiente a la empresa, si no cuenta con un instalador certificado, podrá solicitar información sobre nuestros aliados.
- En el caso de adquirir neveras y nevecones, verifique que el producto cabe por puertas y ascensores del lugar de destino, los gastos relacionados a desmonte de puertas e instalación son asignados por el fabricante, y se debe solicitar cita previa con el mismo para estos procedimientos.

Errores más comunes:
La no verificación de los productos previa instalación.
No verificación de las presiones de agua, estás solo son medibles con un manómetro.

Si el producto no cumple con su expectativa no instale, comuníquese con su asesor.