PROSEIN

CERTIFICADO DE GARANTÍA PARA PISOS LAMINADOS RECOMENDACIONES Y CONDICIONES GENERALES DE GARANTÍA

Los pisos laminados y accesorios suministrados por Austral Import Colombia, cuentan con garantía otorgada por el Proveedor, fabricante y/o por Austral Import Colombia, como Expendedor, con el objeto de brindar al Consumidor, persona natural, jurídica a quien se factura; el respaldo sobre el producto adquirido.

PRODUCTOS AMPARADOS POR LA GARANTÍA

La garantía otorgada, ampara los defectos relacionados con la calidad intrínseca del producto, acabado, resistencia al uso; siempre que el consumidor cumpla con las instrucciones de instalación y con las recomendaciones mantenimiento y uso, de acuerdo con las normas técnicas del producto.

COBERTURA DE LA GARANTÍA

La garantía cubre cualquier defecto de fabricación del producto que pueda afectar su desempeño óptimo en las áreas de trabajo especificadas por el Proveedor, para el uso adecuado del producto, siempre que el consumidor cumpla con las instrucciones de la instalación, recomendaciones de mantenimiento y uso del producto.

En caso que se presente defectos de fabricación en el producto amparados por la garantía y cumpliendo con las condiciones estipuladas para efectos de reconocimiento por parte de Austral Import Colombia, ésta y/o el Proveedor procederá a realizar pruebas pertinentes con el fin de establecer la idoneidad y calidad del producto, notificando al servicio técnico o directamente al Proveedor.

En caso de que se establezca que el producto tiene un defecto de fabricación, Austral Import Colombia y/o el Proveedor, reparará o remplazará el producto por otro igual, si hay disponible o por el que más se le asemeje, o hará devoluciones en dinero equivalentes al valor neto del producto a la fecha de la compra, en los casos en que por disposición de la *ley deba hacerlo, o cuando el producto remplazado adolezca de un defecto de fabricación.

TIEMPO DE COBERTURA DE LA GARANTÍA

El certificado de garantía para el producto tendrá vigencia a partir de la fecha de compra del producto, que corresponde a la fecha registrada en la factura de compraventa. La

vigencia de la garantía está condicionada a la observancia por el Consumidor de lo establecido en las instrucciones de instalación del producto, a la ficha técnica y a las recomendaciones para el mantenimiento y uso del producto de acuerdo con las características del mismo según sea para uso residencial o para uso comercial, de la siguiente forma:

Tipo de Piso	Uso Residencial	Uso Comercial
Classen - tráfico 31	5	10
Classen - tráfico 32	10	15
Madera estructurado	5	N/A

Los anteriores tiempos se garantizan en condiciones de uso normal y con los cuidados recomendados en el presente documento.

EXONERACIONES DE LA COBERTURA DE LA GARANTÍA

Austral Import Colombia y/o el Proveedor quedan exonerados de responder por la garantía del producto cuando se presentan fallas en su instalación u ocurra un uso anormal del producto.

También cuando ocurra un hecho u omisión del Consumidor o un tercero, o por caso fortuito o fuerza mayor.

a) Fallas en la instalación del producto:
   Las fallas en la instalación del producto se presentan, entre otras circunstancias, cuando el Consumidor no atiende las instrucciones o recomendaciones del Proveedor establecidas en la garantía y/o en los instructivos de instalación, mantenimiento y uso del producto; cuando existan deficiencias estructurales de la obra o incorrecta instalación de los productos en referencia. Cuando se utilicen productos o accesorios no recomendados por Austral Import Colombia.
b) Uso anormal del producto
   El uso anormal del producto se presenta, entre otras circunstancias, cuando se instala o se utiliza el producto, en contexto diferente a los especificados por el fabricante.
c) Mantenimiento inadecuado:

Utilización de productos no recomendados por Austral Import Colombia y/o por el fabricante para la limpieza.
Sometimiento de los productos a sustancias que puedan ocasionar un ataque químico o que puedan rayar, quemar, sustraer o alterar su superficie de cualquier forma.

d) Caso fortuito o fuerza mayor:
Se presenta en los eventos previstos por la ley, entre otras circunstancias, cuando ocurren eventos naturales y/o públicos no relacionados con la calidad del producto como son: Terremotos, derrumbes, inundaciones, incendios, vandalismo o asonada, impacto de objetos sobre el producto que sean superiores a las condiciones y/o características del producto.

e) Hecho de terceros:
Se presentan por acción u omisión, que pueda afectar al producto, por el Consumidor o por terceros como son, entre otros eventos, el transporte y/o almacenamiento del producto en forma inadecuada, a partir del momento en que es entregado al Consumidor bien sea en las bodegas y/o almacén o al momento de entregarse al medio de transporte si no es suministrado por Austral Import Colombia, y cualquier otro hecho atribuible al Consumidor o a un tercero.

EXCLUSIONES DE LA GARANTÍA

En el evento en que se haga efectiva la garantía, la misma no cubre el valor de los materiales utilizados para la instalación; intereses sobre el valor pagado por el producto; diferencias de apariencia del producto dentro de los rangos establecidos por normas técnicas nacionales o internacionales como consecuencia natural del proceso de fabricación; el valor de posibles perjuicios que la reclamación pueda causar en las actividades comerciales, industriales, profesionales o habitacionales del Consumidor, ni otro gasto no especificado en la presente garantía.

EFECTIVIDAD DE LA GARANTÍA

Para hacer válida la garantía del producto, el Consumidor debe cumplir con todas las instrucciones para la instalación establecidas por Austral Import Colombia y/o el Proveedor, y las recomendaciones para la instalación del producto en el manual de instalación, mantenimiento y uso.

PROSEIN

INSTRUCCIONES DE INSTALACIÓN, Y CUIDADO DE PISOS LAMINADOS

IMPORTANTE. El cliente es el único responsable de verificar los materiales entregados, es decir, que los mismos se encuentren en perfectas condiciones y correspondan al producto descrito en la orden de pedido, para lo cual debe firmar la remisión en señal de aceptación o relacionar en ella sus observaciones o desacuerdos. De igual forma los pedidos que sean enviados por medio de empresas transportadoras de mercancías (TCC, SERVIENTREGA, ENVÍA, ETC.), deben ser revisados por el Cliente al momento de su entrega, de forma tal, que si encuentra alguna anomalía, deberá realizar las observaciones necesarias en la guía y comunicarse inmediatamente con la Asesora Comercial asignada, con el objetivo de realizar las gestiones pertinentes por parte de la compañía. Así mismo, el cliente tiene la obligación de ejercer por sí mismo o por interpuesta persona la constante vigilancia al momento de ejecutar las obras de instalación del producto. Es necesario dejar en claro lo siguiente, si usted o quien lo represente al momento de ejecutar las obras, ha permitido la instalación de más del 10% del producto, perderá toda posibilidad de presentar cualquier tipo de reclamo respecto al color, apariencia y características propias del

material, porque es obligación del cliente, manifestar su inconformidad al momento de la revisión y verificación anteriormente mencionada. Austral Import Colombia No se hará responsable de daños o perjuicios ocasionados por la inobservancia de los preceptos anteriormente mencionados.

El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios. Además los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor.

El producto o material adquirido por usted, será entregado en el lugar donde usted especifique, cualquier cambio, debe constar por escrito y se debe realizar con la debida antelación. Si hace el cambio y el material ya va en camino y/o si una vez coordinada la entrega usted no pudiere recibir el producto o material por causas ajenas a la compañía, sin realizar un previo aviso, deberá asumir el costo adicional del transporte (flete).

PROSEIN

PROCESO DE INSTALACIÓN:

- Entregar la placa o superficie 100% nivelada, afinada, completamente seca y libre de humedad.
- Todos los acabados de obra que no tengan que ver con el piso, deben estar terminados en su totalidad, el sitio de instalación debe estar completamente protegido de la lluvia, pintura, enchapes, conexión eléctrica, ventanería, etc.
- El área objeto de instalación debe estar sin guardaescobas. Solamente de esta forma se puede dejar la dilatación mínima de 1 cm, entre piso y pared.
- Al momento de firmar el pedido, deberá definir con la Asesora Comercial asignada la ubicación del piso (diagonal/recto/ladrillo…) y acabados especiales en áreas definidas.
- Si decide iniciar la instalación deberá realizarse en zonas libres de humedad, si por algún motivo, el cliente conociendo este hecho autoriza la instalación del producto en estas condiciones, deberá manifestarlo por escrito al Asesor Comercial Asignado, con la salvedad de que Usted es el responsable por los daños y perjuicios ocasionados y a su vez conoce que no podrá solicitar la efectividad de la garantía por este concepto.

No se incluyen en la instalación:

- Trabajos de electricidad, plomería, carpintería u otro adicional de obra.
- Reinstalación de accesorios que se requiera desmontar en el área donde se instale el piso.
- El aislamiento de la placa, nivelación, impermeabilización de áreas húmedas y materiales adicionales para este fin.

Recomendaciones:

- El piso de madera Estructurada tipo pega, no debe pisarse antes de doce (12) horas de instalado para dejar secar el pegante.
- El piso de madera Estructurada durante los tres primeros meses presenta oxidación (tiende a oscurecerse) por lo tanto debe en este tiempo mover muebles cada 15 días y abstenerse de colocar tapetes.
- Utilizar trocitos de fieltro, felpa o alfombra en las patas de las sillas, mesas, camas y otros, si los pone directamente sobre el piso es probable que se raye.

- Cuando se coloquen sillas con rodachinas, debe colocarse un protector plástico o de vidrio para proteger el piso.
- No encerar, lijar, pulir, usar mallas o lanas de acero, ni líquidos abrasivos para limpiar el piso. Usar trapero semihúmedo.
- Colocar tapete atrapa mugre frente al área instalada.
- Barrer con una escoba de cerdas suaves y limpiar con un trapo semihúmedo, periódicamente si lo desea. Puede diluir una onza de vinagre blanco o limpiador en agua.
- Mantener un correcto aseo y limpieza respecto a las mascotas y/o materas que se encuentren a su cuidado y permanezcan en el lugar de instalación de nuestros productos.

- Devolución de producto
    - Guardar la remisión, y la factura que se le entrega junto con la mercancía, sin este documento no se recibe el material.
    - Solo se recibe material en perfectas condiciones, siempre que las cajas estén selladas, en el término de 30 días calendario contados a partir de la fecha establecida en la remisión.
    - No se acepta material rayado o deteriorado.
    - El cliente asume el costo del transporte (Flete) cuando desee hacer devolución de material o cuando se haga necesario realizar cambios de perfilería, por motivos de nivelación de placa o por causas no imputables a la compañía.
    - El material por devolución se recibe únicamente en las instalaciones de la Bodega, Funza.

- Recomendaciones Específicas respecto de Accesorios de Piso
    - La tonalidad de los accesorios (Guardaescoba, Perfil T, reductor, Nariz, cuartobocel, esquinero, etc.) no son exactamente igual a la tonalidad del piso.
    - El uso de cintas adhesivas, objetos, corto punzantes, generan una serie de alteraciones o daños sobre nuestros productos, del cual no nos hacemos responsables.

- Todos los accesorios (perfil T, reductor, guardaescobas, cuarto bocel etc.,) tendrán garantía. Los importados de un año y los nacionales de 6 meses.
- No se aceptan devoluciones de accesorios en colores especiales ni en chapilla.
- El material por devolución se recibe únicamente en las instalaciones de la Bodega, Funza.

CERTIFICADO DE GARANTÍA PARA PISOS LAMINADOS RECOMENDACIONES Y CONDICIONES GENERALES DE GARANTÍA

Los pisos laminados y accesorios suministrados por Austral Import Colombia, cuentan con garantía otorgada por el Proveedor, fabricante y/o por Austral Import Colombia, como Expendedor, con el objeto de brindar al Consumidor, persona natural, jurídica a quien se factura; el respaldo sobre el producto adquirido.

PRODUCTOS AMPARADOS POR LA GARANTÍA

La garantía otorgada, ampara los defectos relacionados con la calidad intrínseca del producto, acabado, resistencia al uso; siempre que el consumidor cumpla con las instrucciones de instalación y con las recomendaciones mantenimiento y uso, de acuerdo con las normas técnicas del producto.

COBERTURA DE LA GARANTÍA

La garantía cubre cualquier defecto de fabricación del producto que pueda afectar su desempeño óptimo en las áreas de trabajo especificadas por el Proveedor, para el uso adecuado del producto, siempre que el consumidor cumpla con las instrucciones de la instalación, recomendaciones de mantenimiento y uso del producto.

En caso que se presente defectos de fabricación en el producto amparados por la garantía y cumpliendo con las condiciones estipuladas para efectos de reconocimiento por parte de Austral Import Colombia, ésta y/o el Proveedor procederá a realizar pruebas pertinentes con el fin de establecer la idoneidad y calidad del producto, notificando al servicio técnico o directamente al Proveedor.

En caso de que se establezca que el producto tiene un defecto de fabricación, Austral Import Colombia y/o el Proveedor, reparará o remplazará el producto por otro igual, si hay disponible o por el que más se le asemeje, o hará devoluciones en dinero equivalentes al valor neto del producto a la fecha de la compra, en los casos en que por disposición de la *ley deba hacerlo, o cuando el producto remplazado adolezca de un defecto de fabricación.

TIEMPO DE COBERTURA DE LA GARANTÍA

El certificado de garantía para el producto tendrá vigencia a partir de la fecha de compra del producto, que corresponde a la fecha registrada en la factura de compraventa. La vigencia de la garantía está condicionada a la observancia por el Consumidor de lo establecido en las instrucciones de instalación del producto, a la ficha técnica y a las recomendaciones para el mantenimiento y uso del producto de acuerdo con las características del mismo según sea para uso residencial o para uso comercial, de la siguiente forma:

Tipo de Piso	Uso Residencial	Uso Comercial
Classen - tráfico 31	5	10
Classen - tráfico 32	10	15
Madera estructurado	5	N/A

Los anteriores tiempos se garantizan en condiciones de uso normal y con los cuidados recomendados en el presente documento.

EXONERACIONES DE LA COBERTURA DE LA GARANTÍA

Austral Import Colombia y/o el Proveedor quedan exonerados de responder por la garantía del producto cuando se presentan fallas en su instalación u ocurra un uso anormal del producto.

También cuando ocurra un hecho u omisión del Consumidor o un tercero, o por caso fortuito o fuerza mayor.

a) Fallas en la instalación del producto:
Las fallas en la instalación del producto se presentan, entre otras circunstancias, cuando el Consumidor no atiende las instrucciones o recomendaciones del Proveedor establecidas en la garantía y/o en los instructivos de instalación, mantenimiento y uso del producto; cuando existan deficiencias estructurales de la obra o incorrecta instalación de los productos en referencia. Cuando se utilicen productos o accesorios no recomendados por Austral Import Colombia.

b) Uso anormal del producto:
El uso anormal del producto se presenta, entre otras circunstancias, cuando se instala o se utiliza el producto, en contexto diferente a los especificados por el fabricante.

c) Mantenimiento inadecuado:
Utilización de productos no recomendados por Austral Import Colombia y/o por el fabricante para la limpieza.
Sometimiento de los productos a sustancias que puedan ocasionar un ataque químico o que puedan rayar, quemar, sustraer o alterar su superficie de cualquier forma.

d) Caso fortuito o fuerza mayor:
Se presenta en los eventos previstos por la ley, entre otras circunstancias, cuando ocurren eventos naturales y/o públicos no relacionados con la calidad del producto como son: Terremotos, derrumbes, inundaciones, incendios, vandalismo o asonada, impacto de objetos sobre el producto que sean superiores a las condiciones y/o características del producto.

e) Hecho de terceros:
Se presentan por acción u omisión, que pueda afectar al producto, por el Consumidor o por terceros como son, entre otros eventos, el transporte y/o almacenamiento del producto en forma inadecuada, a partir del momento en que es entregado al Consumidor bien sea en las bodegas y/o almacén o al momento de entregarse al medio de transporte si no es suministrado por Austral Import Colombia, y cualquier otro hecho atribuible al Consumidor o a un tercero.

PROSEIN

EXCLUSIONES DE LA GARANTÍA

En el evento en que se haga efectiva la garantía, la misma no cubre el valor de los materiales utilizados para la instalación; intereses sobre el valor pagado por el producto; diferencias de apariencia del producto dentro de los rangos establecidos por normas técnicas nacionales o internacionales como consecuencia natural del proceso de fabricación; el valor de posibles perjuicios que la reclamación pueda causar en las actividades comerciales, industriales, profesionales o habitacionales del Consumidor, ni otro gasto no especificado en la presente garantía.

EFECTIVIDAD DE LA GARANTÍA

Para hacer válida la garantía del producto, el Consumidor debe cumplir con todas las instrucciones para la instalación establecidas por Austral Import Colombia y/o el Proveedor, y las recomendaciones para la instalación del producto en el manual de instalación, mantenimiento y uso.

INSTRUCCIONES DE INSTALACIÓN, Y CUIDADO DE PISOS LAMINADOS

IMPORTANTE. El cliente es el único responsable de verificar los materiales entregados, es decir, que los mismos se encuentren en perfectas condiciones y correspondan al producto descrito en la orden de pedido, para lo cual debe firmar la remisión en señal de aceptación o relacionar en ella sus observaciones o desacuerdos. De igual forma los pedidos que sean enviados por medio de empresas transportadoras de mercancías (TCC, SERVIENTREGA, ENVÍA, ETC.), deben ser revisados por el Cliente al momento de su entrega, de forma tal, que si encuentra alguna anomalía, deberá realizar las observaciones necesarias en la guía y comunicarse inmediatamente con la Asesora Comercial asignada, con el objetivo de realizar las gestiones pertinentes por parte de la compañía. Así mismo, el cliente tiene la obligación de ejercer por sí mismo o por interpuesta persona la constante vigilancia al momento de ejecutar las obras de instalación del producto. Es necesario dejar en claro lo siguiente, si usted o quien lo represente al momento de ejecutar las obras, ha permitido la instalación de más del 10% del producto, perderá toda posibilidad de presentar cualquier tipo de reclamo respecto al color, apariencia y características propias del material, porque es obligación del cliente, manifestar su inconformidad al momento de la revisión y verificación anteriormente mencionada. Austral Import Colombia No se hará responsable de daños o perjuicios ocasionados por la inobservancia de los preceptos anteriormente mencionados.

El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios. Además los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor.

El producto o material adquirido por usted, será entregado en el lugar donde usted especifique, cualquier cambio, debe constar por escrito y se debe realizar con la debida antelación. Si hace el cambio y el material ya va en camino y/o si una vez coordinada la entrega usted no pudiere recibir el producto o material por causas ajenas a la compañía, sin realizar un previo aviso, deberá asumir el costo adicional del transporte (flete).

PROCESO DE INSTALACIÓN:

- Entregar la placa o superficie 100% nivelada, afinada, completamente seca y libre de humedad.
- Todos los acabados de obra que no tengan que ver con el piso, deben estar terminados en su totalidad, el sitio de instalación debe estar completamente protegido de la lluvia, pintura, enchapes, conexión eléctrica, ventanería, etc.
- El área objeto de instalación debe estar sin guardaescobas. Solamente de esta forma se puede dejar la dilatación mínima de 1 cm, entre piso y pared.
- Al momento de firmar el pedido, deberá definir con la Asesora Comercial asignada la ubicación del piso (diagonal/recto/ladrillo…) y acabados especiales en áreas definidas.
- Si decide iniciar la instalación deberá realizarse en zonas libres de humedad, si por algún motivo, el cliente conociendo este hecho autoriza la instalación del producto en estas condiciones, deberá manifestarlo por escrito al Asesor Comercial Asignado, con la salvedad de que Usted es el responsable por los daños y perjuicios ocasionados y a su vez conoce que no podrá solicitar la efectividad de la garantía por este concepto.

No se incluyen en la instalación:

- Trabajos de electricidad, plomería, carpintería u otro adicional de obra.
- Reinstalación de accesorios que se requiera desmontar en el área donde se instale el piso.

- El aislamiento de la placa, nivelación, impermeabilización de áreas húmedas y materiales adicionales para este fin.

Recomendaciones:

- El piso de madera Estructurada tipo pega, no debe pisarse antes de doce (12) horas de instalado para dejar secar el pegante.
- El piso de madera Estructurada durante los tres primeros meses presenta oxidación (tiende a oscurecerse) por lo tanto debe en este tiempo mover muebles cada 15 días y abstenerse de colocar tapetes.
- Utilizar trocitos de fieltro, felpa o alfombra en las patas de las sillas, mesas, camas y otros, si los pone directamente sobre el piso es probable que se raye.
- Cuando se coloquen sillas con rodachinas, debe colocarse un protector plástico o de vidrio para proteger el piso.
- No encerar, lijar, pulir, usar mallas o lanas de acero, ni líquidos abrasivos para limpiar el piso. Usar trapero semihúmedo.
- Colocar tapete atrapa mugre frente al área instalada.
- Barrer con una escoba de cerdas suaves y limpiar con un trapo semihúmedo, periódicamente si lo desea. Puede diluir una onza de vinagre blanco o limpiador en agua.
- Mantener un correcto aseo y limpieza respecto a las mascotas y/o materas que se encuentren a su cuidado y permanezcan en el lugar de instalación de nuestros productos.

Devolución de producto

- Guardar la remisión, y la factura que se le entrega junto con la mercancía, sin este documento no se recibe el material.
- Solo se recibe material en perfectas condiciones, siempre que las cajas estén selladas, en el término de 30 días calendario contados a partir de la fecha establecida en la remisión.
- No se acepta material rayado o deteriorado.

- El cliente asume el costo del transporte (Flete) cuando desee hacer devolución de material o cuando se haga necesario realizar cambios de perfilería, por motivos de nivelación de placa o por causas no imputables a la compañía.
- El material por devolución se recibe únicamente en las instalaciones de la Bodega, Funza.

Recomendaciones Específicas respecto de Accesorios de Piso

- La tonalidad de los accesorios (Guardaescoba, Perfil T, reductor, Nariz, cuartobocel, esquinero, etc.) no son exactamente igual a la tonalidad del piso.
- El uso de cintas adhesivas, objetos, corto punzantes, generan una serie de alteraciones o daños sobre nuestros productos, del cual no nos hacemos responsables.
- Todos los accesorios (perfil T, reductor, guardaescobas, cuarto bocel etc.,) tendrán garantía. Los importados de un año y los nacionales de 6 meses.
- No se aceptan devoluciones de accesorios en colores especiales ni en chapilla.
- El material por devolución se recibe únicamente en las instalaciones de la Bodega, Funza.