

## **PÓLIZA DE GARANTÍA INTERCERAMIC**

### **Términos Generales**

**Internacional de Cerámica S. A.B de C.V.** de Chihuahua, Chih., México (Interceramic), garantiza sus productos en primera calidad contra defectos de fabricación, en cumplimiento de los estándares internacionales de calidad establecidos por la American National Standard Institute (ANSI), según los métodos de prueba regidos por la American Society for Testing and Materials (ASTM), ISO 13006, Norma NMX-C422-ONNCCE-2019, y Norma Oficial Mexicana (NOM); cubriendo todo tipo de instalaciones residenciales o comerciales, siempre y cuando el uso del producto sea el destinado para tal propósito, de acuerdo a las recomendaciones de instalación, cuidado y mantenimiento establecidos por Interceramic.

Esta garantía está limitada según se describe en este escrito, teniendo vigencia a partir de la fecha de compra, y no cubre daños provocados por objetos que se caigan, golpes, abuso, negligencia, vandalismo, uso no recomendado del producto; así como por fuerzas externas como las condiciones atmosféricas del lugar donde sean instalados, desastres naturales o de caso fortuito, o asentamientos del edificio o movimientos estructurales. Esta garantía no cubre fallas debidas a falta de cuidado y mantenimiento al producto, ni métodos de instalación inadecuados o distintos a los sugeridos por Interceramic.

La garantía será anulada cuando el daño sea causado por el uso de químicos o compuestos abrasivos que puedan afectar el acabado del producto, como amoníaco, blanqueador, ácidos, ácido muriático, ceras, alcohol, disolventes u otros productos no recomendados para su mantenimiento.

La garantía aplica únicamente a productos que hayan sido vendidos por Interceramic y/o sus franquicias. El reclamante deberá proporcionar a la Franquicia Interceramic donde adquirió el producto el ticket o factura de compra (con fecha legible), y todas las facilidades para inspeccionar los defectos que se le presumen al producto, incluyendo la revisión en el lugar de la instalación. Cuando la reclamación proceda a favor del cliente por Interceramic, ésta sustituirá, reparará o realizará los ajustes necesarios de todas las losetas (pisos y recubrimientos), muebles de baño y de cocina, refacciones o materiales de instalación encontrados con defecto que no cumplan con los estándares de primera calidad. Es imperativo que, a la hora de la inspección, el producto no se haya retirado de su lugar de instalación.

Bajo ninguna circunstancia Interceramic se hará responsable por daños consiguientes o por cualquier gasto en que se incurra como resultado del uso de su producto, independientemente de que el mismo haya sido encontrado y probado defectuoso bajo esta garantía. En ningún momento la responsabilidad de Interceramic excederá el costo para Interceramic de proveer el o los productos de reemplazo.

Interceramic se reserva el derecho de terminar o alterar la presente garantía en cualquier momento. Esta garantía se da en lugar de cualquier garantía implícita de mercantilidad y cualesquier otra garantía escrita, oral, estatutaria o implícita y no hay más garantía que la que se describe anteriormente.

**Legislación Aplicable:** Se tendrán como a la letra transcritos los siguientes artículos de la Ley Federal de Protección al Consumidor: Artículo 77, Artículo 78, Artículo 79, Artículo 80, Artículo 81, Artículo 82, Artículo 83, Artículo 92, Artículo 92 TER, Artículo 93, Artículo 94 y Artículo 95.

## GARANTÍA SEGÚN PRODUCTO

### Pisos y Recubrimientos Cerámicos

Interceramic garantiza de por vida sus piso y recubrimientos cerámicos en primera calidad, cumpliendo con los estándares internacionales establecidos por la American National Standar Institute ANSI A137.1-2019 así como los métodos de prueba regidos por la Amercian Society of Testing and Materials (ATSM) y por la Norma Oficial Mexicana NMX C422-ONNCE-2019 en las siguientes pruebas:

- Absorción de agua.
- Módulo de ruptura.
- Dimensionales (Calibre, descuadre, planaridad y espesor).
- Resistencia al Manchado.
- Resistencia a sustancias Químicas.
- Tráfico (según su clasificación PEI).

Para hacer válida la garantía de los pisos y recubrimientos Interceramic de primera calidad, la instalación deberá realizarse con materiales de instalación (adhesivos y boquillas) Interceramic, siguiendo las instrucciones descritas en el empaque de cada producto.

Se deberá considerar la clasificación del tráfico de pisos y la correcta aplicación de los mismos:

- **PEI 1:** Uso residencial de tráfico ligero en interior, sin acceso directo a exteriores.
- **PEI 2:** Uso residencial de tráfico moderado en interior, aún en áreas que tengan acceso directo a exteriores.
- **PEI 3:** Uso comercial de tráfico ligero en interior, sin acceso directo a exteriores.
- **PEI 4:** Uso comercial de tráfico moderado, aún en áreas que tengan acceso directo a exteriores.
- **PEI 5:** Uso comercial de tráfico intenso, en todas las áreas para interior y con acceso a exteriores.

De la misma manera, se encuentra la clasificación del ETT (espectro de tono) el cual indica la uniformidad o variación de tonos:

- **ETT 1:** Tono uniforme dentro de cada caja, tanto como los productos de arcilla lo pueden permitir.
- **ETT 2:** Variación de tono moderada dentro de cada caja.
- **ETT 3:** Variación de tono alta dentro de cada caja.
- **ETT 4:** Variación de tono aleatoria de pieza a pieza dentro de cada caja.

Asimismo, se da por enterado de que para ejercer la garantía de los pisos y azulejos Interceramic de primera calidad deberán estar instalados con las juntas de expansión, juntas perimetrales y juntas para boquilla necesarias. Respete siempre la separación que debe existir entre cada pieza o recubrimiento, que se indica en el empaque del producto. Para instalaciones en piso con diseño tipo fachaleta, ladrillo o escalonado, el desfase de las losetas deberá ser de un tercio o el 33% de la medida de la pieza. No se aceptarán reclamaciones con instalaciones sin separación para boquilla ("a hueso") ni por desfases a la mitad o 50% de la medida de la pieza. Asegure la nivelación del sustrato sobre el cual será instalado el piso o recubrimiento. No use el adhesivo para nivelar. Se recomienda el uso de los sistemas de nivelación Interceramic.

Seguir métodos de instalación inadecuados, así como prácticas de limpieza que puedan dañar el acabado del producto (uso de limpiadores que contengan abrasivos, amoníaco, blanqueador, ácidos, ácido muriático, ceras, alcohol, disolventes u otros productos no recomendados para su mantenimiento) anulará la garantía.

## **Materiales de Instalación**

Los Materiales de Instalación Interceramic se garantizan con un año de caducidad a partir de su fecha de fabricación, según se especifica en la etiqueta de caducidad, y en satisfacción a las normas **ANSI A-118.1, A.118.4 y A-118.6 y la Norma Mexicana NMX-C-420-ONCCE**.

En caso de problemas de adherencia y desmoronamiento de boquillas, la garantía procederá siempre y cuando no sea derivada de una instalación inadecuada, siguiendo las indicaciones de uso, preparación, mezclado y aplicación indicadas en el saco del producto.

La garantía sobre materiales de instalación será anulada cuando los productos se adulteren o afecten el contenido y rendimiento del producto (mezclar con exceso de agua, con cemento u otro material no recomendado por Interceramic), cuando no sean adecuadamente almacenados (exposición a humedad ambiental, a la intemperie, o contacto directo con agua), y cuando su preparación se realice con herramienta inadecuada.

Interceramic se compromete a sustituir el área afectada siempre y cuando se compruebe que los materiales utilizados presenten fallas en sus componentes y en su fabricación. Dicho costo no podrá exceder el costo original y/o los metros cuadrados de la instalación que debió haberse demostrado anteriormente estar defectuosa.

El reclamante está comprometido en presentar toda evidencia que le sea solicitada por la Franquicia Interceramic, para que sea analizada y poder determinar la causa de la falla.

## Muebles de Baño y Cocina Interceramic

Interceramic garantiza sus líneas vigentes de Muebles de Baño y Cocina de la marca Interceramic contra defectos de fabricación en los términos de esta garantía y de conformidad con los criterios establecidos por la Norma Oficial Mexicana (NOM):

NOM	PRODUCTO
NOM-009-CONAGUA-2001	Inodoros para uso Sanitario
NOM-010-CONAGUA-2000	Válvula de admisión y Válvula de descarga para tanque de Inodoro
NOM-008-CNA-1998	Regaderas empleadas en aseo corporal
NOM-005-CONAGUA-1996	Fluxómetros
NOM-003-SCFI-2014	Productos Electrónicos. Esta NOM abarca Tinajas y Espejos
NMX-C-415-ONNCCE-2013	Válvulas y Grifos para Agua (No requerido para todos los modelos)

Esta garantía aplica a todas las líneas de Muebles de Baño y de Cocina que hayan sido vendidos por Interceramic y/o sus franquicias, siempre y cuando el uso del producto sea el destinado para tal propósito, y que hayan sido instalados de acuerdo a las instrucciones de instalación y mantenimiento previamente establecidos por Interceramic.

La garantía está limitada según se describe en este escrito. El reclamante deberá proporcionar a la Franquicia Interceramic donde adquirió el producto el ticket o factura de compra (con fecha legible), y todas las facilidades para inspeccionar los defectos y fallas que se le presumen al producto, incluyendo la revisión en el lugar de la instalación. Es imperativo que, a la hora de la inspección, el producto no se haya retirado de su lugar de instalación. Una vez procedida la reclamación por parte de Interceramic, ésta se compromete a reparar, reemplazar o realizar los ajustes necesarios en aquellos productos que presenten defectos de fabricación y cubriendo los gastos de instalación o desinstalación de los mismos.

La garantía no cubre fallas o daños causados por accidente, abuso o uso inadecuado del producto, fallas de funcionamiento debidas a una instalación incorrecta, así como actos premeditados que puedan dañar los productos. Pérdida o reducción del brillo, rayado, mancha o ataque químico por álcalis en el acabado a través del tiempo debido al uso o prácticas de limpieza, no se considerarán defectos de manufactura por ser estos indicativos de uso normal, por lo que no se contemplan en ésta garantía. Rupturas, despostillados, cuarteaduras o cualquier otro daño en el producto que sea provocado por un golpe durante el almacenaje, instalación o uso del mismo, no será considerado como parte de la garantía pues no es un problema de fabricación del producto.

Interceramic no es responsable por la capacidad de suministro y red de agua del edificio, así como de las condiciones atmosféricas de humedad o dureza del agua de la zona donde serán instalados los productos.

Así mismo, la falta de mantenimiento y el ejercicio de prácticas inadecuadas para el cuidado de los productos (como el uso de limpiadores que contengan abrasivos, amoníaco, blanqueador, ácidos, ceras, alcohol, disolventes u otros productos no recomendados para su mantenimiento), anularán la garantía. **(Revisar Anexo 1 de este documento).**

La garantía estará vigente para productos por los períodos máximos señalados en la siguiente tabla y surtirá efectos a partir de la fecha del ticket o factura de compra:

PRODUCTO	VIGENCIA DE GARANTIA (AÑOS)
Sanitarios	6
Asientos de sanitario	1
Componentes internos de sanitario	1
Mingitorios	6
Lavabos	6
Llaves y Regaderas (en su acabado)	6
Tarjas de Acero Inoxidable	5
Tarjas de Granito	6
Tinas con Hidromasaje	1
Tinas sin Hidromasaje	5
Canceles	5
Vanities	3
Accesorios de baño y cocina (en su acabado)	1
Plomería	1
Fluxómetros	6
Espejos (en su acabado)	1
Componentes electrónicos para llaves, tinas y espejos	1

### **Muebles de Baño y Cocina marca KOHLER comercializados por Interceramic**

Todos los muebles para baño y cocina, componentes electrónicos, plomería, herrajes y accesorios de la marca KOHLER que hayan sido vendidos por Interceramic y/o sus franquicias, están garantizados contra defectos de fabricación en su material y acabado por un año a partir de la fecha de compra, en un uso residencial y comercial, siempre y cuando el uso del producto sea el destinado para tal propósito, y que hayan sido instalados de acuerdo a las instrucciones de instalación y mantenimiento previamente establecidos por el proveedor o Interceramic.

La garantía está limitada según se describe en este escrito. El reclamante deberá proporcionar a la Franquicia Interceramic donde adquirió el producto el ticket o factura de compra (con fecha legible), y todas las facilidades para inspeccionar los defectos y fallas que se le presumen al producto, incluyendo la revisión en el lugar de la instalación. Es imperativo que, a la hora de la inspección, el producto no se haya retirado de su lugar de instalación. Una vez procedida la reclamación por parte de Interceramic, ésta se compromete a reparar, reemplazar o realizar los ajustes necesarios en aquellos productos que presenten defectos de fabricación y cubriendo los gastos de instalación o desinstalación de los mismos.

La garantía no cubre fallas o daños causados por accidente, abuso o uso inadecuado del producto, fallas de funcionamiento debidas a una instalación incorrecta, así como actos premeditados que puedan dañar los productos. Pérdida o reducción del brillo, rayado, mancha o ataque químico por álcalis en el acabado a través del tiempo debido al uso o prácticas de limpieza, no se considerarán defectos de manufactura por ser estos indicativos de uso normal, por lo que no se contemplan en ésta garantía. Rupturas, despostillados, cuarteaduras o cualquier otro daño en el producto que sea provocado por un golpe durante el almacenaje, instalación o uso del mismo, no será considerado como parte de la garantía pues no es un problema de fabricación del producto.

Para las llaves y regaderas de la marca KOHLER se otorga una Garantía Limitada de por vida contra goteo o fugas de agua en un uso residencial. En caso de fugas o goteos, Interceramic, sin costo para el cliente, inspeccionará el artículo, suministrará las refacciones necesarias, y realizará la reparación o ajuste correspondiente para el correcto funcionamiento del artículo, cuando la falla ocurra bajo condiciones normales de uso y con una correcta instalación.

Para los productos de hierro fundido esmaltado de la marca KOHLER se otorga una Garantía Limitada de por vida en el acabado del producto, contra pérdida o reducción de esmalte, rayado o manchado, en un uso residencial. Esta garantía no aplicará cuando el daño sea causado por accidentes, mal uso, abuso, golpes no relacionados al uso normal del artículo o practicas inapropiadas de limpieza.

Así mismo, y para todos los casos, la falta de mantenimiento y el ejercicio de prácticas inadecuadas para el cuidado de los productos (como el uso de limpiadores que contengan abrasivos, amoníaco, blanqueador, ácidos, ceras, alcohol, disolventes u otros productos no recomendados para su mantenimiento), anularán la garantía. **(Revisar Anexo 1 de este documento).**

Interceramic no es responsable por la capacidad de suministro y red de agua del edificio, así como de las condiciones atmosféricas de humedad o dureza del agua de la zona donde serán instalados los productos.

## **Anexo 1.- INDICACIONES DE MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA PARA MUEBLES DE BAÑO Y COCINA**

Para garantizar el correcto funcionamiento y aspecto de los productos en instalaciones comerciales y residenciales, tanto de la marca Interceramic y KOHLER, se deberán cumplir las especificaciones de instalación que se indican en el instructivo de cada artículo, así como los métodos de limpieza y mantenimiento descritos a continuación:

### **Sobre la instalación de agua para el uso de llaves, regaderas y grifería en general:**

1. El rango de presión de agua requerida para el correcto funcionamiento de los artículos de baño y cocina Interceramic deberá ser de 1.5 kg/cm<sup>2</sup> mínimo, hasta 7.0 kg/cm<sup>2</sup> como máximo.

### **Sobre el mantenimiento y limpieza diaria o periódica**

1. Llaves, regaderas y grifería en general:
  - a. Diariamente y después de cada uso, utilizando una esponja suave, un trapo o paño suave de algodón o de franela para limpiar y secar completamente el artículo.
  - b. Pasar suavemente el trapo o paño sobre la superficie del artículo. No es necesario tallar, ya que podría dañar el acabado.
  - c. Es importante asegurarse de limpiar y secar completamente el cuerpo del producto de residuos de agua, líquidos o sustancias limpiadoras.
  - d. No permita que el agua se evapore o seque en el artículo, pues eso ocasionará que se formen residuos salinos o sarro.
  - e. Establezca un plan de limpieza periódico (cada tercer día o semanal según el uso dado a los artículos) siguiendo las mismas recomendaciones y empleando limpiadores comerciales adecuados (se sugiere cualquier jabón líquido comercial para trastes, siempre y cuando sea libre de cloro, ácidos, agentes abrasivos, aceite o resinas).
2. Sanitarios
  - a. Siguiendo un plan de limpieza periódico (cada tercer día o semanal según el uso dado a los artículos), deberá lavar aplicando los limpiadores solamente en la taza del sanitario. Evitando usar limpiadores y aromatizantes en el interior del tanque ya que pueden dañar las válvulas y otros componentes.
  - b. Se sugiere emplear jabón líquido comercial para trastes y agua, siempre y cuando sea libre de ácidos, agentes abrasivos, aceite o resinas, utilizando un cepillo de cerdas suaves.
  - c. Puede utilizar limpiadores más fuertes (como los preparados a base de cloro) cuando se requiera limpiar manchas difíciles en sanitarios de porcelana o cerámica esmaltada, diluidos con agua.
  - d. Para el asiento y el tanque del sanitario, se recomienda utilizar una esponja suave, un trapo suave de algodón o de franela, humedecido en agua limpia y el mismo limpiador líquido.
  - e. Evite usar productos en aerosol o en polvo para prevenir rayones sobre la superficie del asiento.
  - f. Evita usar fibras metálicas, cepillos de alambre o esponjas abrasivas, que puedan rayar y dañar el acabado.
  - g. Utilizando una esponja suave, un trapo suave o paño seco de algodón o franela, secar por completo el cuerpo del artículo asegurándose de retirar cualquier residuo de agua o del limpiador.
  - h. El interior del tanque, y válvulas de llenado y descarga se deberán limpiar cada 6 meses (puede ser necesario incrementar la frecuencia, dependiendo de la calidad del agua de su suministro), retirando todas las impurezas (como arena, tierra, salinidad) que el agua pueda dejar como residuo.

### 3. Lavabos

- a. Diariamente y después de cada uso enjuague y seque con una esponja suave, un trapo suave o paño de algodón o franela. Evite usar fibras metálicas, cepillos de alambre o esponjas abrasivas, que puedan rayar y dañar el acabado.
- b. Puede utilizar jabón líquido comercial para lavar platos diluido en agua tibia. No utilice limpiadores abrasivos que puedan afectar u opacar la superficie.
- c. Asegurando de no dejar por períodos prolongados materiales que manchen al contacto con la superficie esmaltada (como pasta de dientes o residuos de jabón de baño, esmaltes, pinturas o productos para el cabello).
- d. Establezca un plan de limpieza periódico (cada tercer día o semanal según el uso dado a los artículos) siguiendo las mismas recomendaciones y empleando limpiadores comerciales adecuados (se sugiere cualquier jabón líquido comercial para trastes, siempre y cuando sea libre de cloro, ácidos, agentes abrasivos, aceite o resinas).

### 4. Tinas

- a. Limpiar cualquier residuo de jabón, o productos de aseo personal, usando un trapo suave de algodón o franela después de cada uso. Asegurándose de secar completamente la tina después de cada uso.
- b. Puede utilizar jabón líquido comercial para lavar platos diluido en agua tibia. No utilice limpiadores abrasivos que puedan afectar u opacar la superficie.
- c. Asegurando de no dejar por períodos prolongados materiales que manchen al contacto con la superficie esmaltada (como residuos de jabón de baño, esmaltes, pinturas o productos para el cabello, lociones o cremas corporales, sales de baño).
- d. Establezca un plan de limpieza periódico (semanal o mensual según el uso dado a los artículos) siguiendo las mismas recomendaciones y empleando limpiadores comerciales adecuados (se sugiere cualquier jabón líquido comercial para trastes, siempre y cuando sea libre de cloro, ácidos, agentes abrasivos, aceite o resinas).
- e. El motor de las tinas con hidromasaje deberá contar con un acceso que permita el espacio suficiente para ventilación y posterior mantenimiento en caso de necesitarlo.

### 5. Vanities

- a. Diariamente y después de cada uso enjuague y seque con una esponja suave, un trapo suave o paño de algodón o franela. Evite usar fibras metálicas, cepillos de alambre o esponjas abrasivas, que puedan rayar y dañar el acabado. No permita el contacto prolongado de agua en la cubierta del Vanity (gabinete) debido a que podrá sufrir daños a mediano o largo plazo.
- b. Asegurando de no dejar por períodos prolongados materiales que manchen al contacto con la superficie esmaltada (como pasta de dientes o residuos de jabón de baño, esmaltes, pinturas o productos para el cabello).
- c. En caso de manchas frescas, puede utilizar jabón líquido comercial para lavar platos diluido en agua tibia. No utilice limpiadores abrasivos que puedan afectar u opacar la superficie.
- d. Establezca un plan de limpieza periódico (cada tercer día o semanal según el uso dado a los artículos) siguiendo las mismas recomendaciones y empleando limpiadores comerciales adecuados (se sugiere cualquier jabón líquido comercial para trastes, siempre y cuando sea libre de cloro, ácidos, agentes abrasivos, aceite o resinas).

### 6. Espejos

- a. Diariamente. No permita el contacto prolongado de agua en la superficie del espejo debido a que podrá sufrir daños a mediano o largo plazo. Seque con una un trapo suave o paño de algodón o franela. Evite usar fibras metálicas, cepillos de alambre o esponjas abrasivas, que puedan rayar y dañar el acabado.
- b. Puede utilizar jabón líquido comercial para lavar platos diluido en agua tibia. No utilice limpiadores abrasivos que puedan afectar u opacar la superficie.
- c. Asegurando de no dejar por períodos prolongados materiales que manchen al contacto con la superficie del espejo (como pasta de dientes o residuos de jabón de baño, esmaltes, pinturas o productos para el cabello).



7. Canceles:

- a. Diariamente y después de cada uso, utilizando una esponja suave, un trapo o paño suave de algodón o de franela para limpiar y secar completamente el artículo.
- b. Pasar suavemente el trapo o paño sobre la superficie de las partes metálicas y cristal templado del artículo. No es necesario tallar, ya que podría dañar el acabado.
- c. Es importante asegurarse de limpiar y secar completamente el cuerpo del producto de residuos de agua, líquidos o sustancias limpiadoras.
- d. No permita que el agua se evapore o seque en el artículo (partes metálicas y cristal templado por igual), pues eso ocasionará que se formen residuos salinos o sarro.
- e. Establezca un plan de limpieza periódico (semanal según el uso dado a los artículos) siguiendo las mismas recomendaciones y empleando limpiadores comerciales adecuados (se sugiere cualquier jabón líquido comercial para trastes o teflón para cristal de uso comercial para el cristal templado, siempre y cuando sea libre de cloro, ácidos, agentes abrasivos, aceite o resinas).

8. Accesorios

- a. Diariamente y después de cada uso, utilizando una esponja suave, un trapo o paño suave de algodón o de franela para limpiar y secar completamente el artículo.
- b. Pasar suavemente el trapo o paño sobre la superficie del artículo. No es necesario tallar, ya que podría dañar el acabado.
- c. Es importante asegurarse de limpiar y secar completamente el cuerpo del producto de residuos de agua, líquidos o sustancias limpiadoras.
- d. No permita que el agua se evapore en el artículo, pues eso ocasionará que se formen residuos salinos o sarro.
- e. Establezca un plan de limpieza periódico (cada tercer día o semanal según el uso dado a los artículos) siguiendo las mismas recomendaciones y empleando limpiadores comerciales adecuados (se sugiere cualquier jabón líquido comercial para trastes, siempre y cuando sea libre de cloro, ácidos, agentes abrasivos, aceite o resinas).

### **Productos de limpieza no recomendados**

El uso de cualquiera de los siguientes compuestos para la limpieza de los muebles de baño y de cocina Interceramic o de la marca KOHLER que comercializa Interceramic, anulara por completo la garantía debido a que son materiales no sugeridos por ocasionar daños al acabado y cuerpo de los mismos:

Nunca utilice productos abrasivos, como amoníaco, ácido muriático, blanqueadores, compuestos altos en cloro (contiene hipoclorito de sodio), ácido clorhídrico, ácido fluorhídrico, ácido acético (se encuentra en el vinagre), ácido fosfórico (se emplea en la fabricación de refrescos y bebidas gaseosas) o cualquier otro ácido que pueda corroer el cromo o acabado del artículo. Así mismo los limpiadores hechos con base de aceite pueden dañar las llaves y grifería, o dejar residuos afectando su acabado brillante.