



Calle 29 #41-15 Itagüí /Antioquia, CO.

28 de septiembre de 2022

Asunto: Garantía piedra de ingeniería Firplak.

A quién pueda interesar.

Nos dirigimos por medio de la presente para otorgarle la carta de garantía de los productos de Piedra de ingeniería.

Piedra de ingeniería

HAGA VALIDA SU GARANTÍA COMUNICANDO EL NÚMERO DE SU FACTURA A UNO DE NUESTROS ASESORES COMERCIALES O A LOS TELÉFONOS DE NUESTROS DEPARTAMENTOS DE SERVICIOS INDICADOS EN NUESTRA PÁGINA WEB

www.firplak.com

FIRPLAK, garantiza sus productos desde la FECHA DE ENTREGA, contra la fuga de agua a través de las paredes de la Piedra de ingeniería, como resultado de defectos en los materiales y la mano de obra. La superficie de Piedra de ingeniería está garantizada contra la formación de ampollas o burbujas, agrietamiento y decoloración resultante de un defecto en los materiales de la superficie y no de agentes externos, en un período de CINCO (5) AÑOS. La Piedra de ingeniería es un producto elaborado con componentes minerales naturales y, por lo tanto, está sujeto a variaciones de color. La Empresa garantiza que el material seleccionado por el cliente será de la misma referencia y/o procedencia u origen; para la entrega de los pedidos, Firplak no garantiza que los materiales serán iguales a las muestras suministradas y/o a los materiales exhibidos en los puntos de venta y/o a las fotografías enviadas o de nuestra página web, por tratarse de productos elaborados con componentes minerales naturales.

Recomendaciones de Uso y Mantenimiento

- Limpie únicamente con un paño ligeramente húmedo. Evite limpieza con esponjas abrasivas.
- Limpie las superficies con un detergente neutro o jabón para mármol.
- Es importante que los mesones mantengan una limpieza diaria o después de su uso diario para evitar la absorción de líquidos oleosos (como aceites) y líquidos acuosos (como vino, cerveza, aderezos y ácidos). Evitando el manchado de las superficies.
- Las manchas de vino o bebidas oscuras deben ser retiradas de la superficie de forma inmediata al igual que las salpicaduras de grasa ya que con el tiempo y el calor de la estufa en el caso de la grasa, las manchas pueden penetrar en los poros y en los minerales del material afectando su coloración y textura.
- Mantener el mesón limpio y seco.
- No aplique detergentes
- No se aconseja usar los mesones como superficie para cortar, ya que las herramientas de corte pueden dejar entalladuras en cada material. Recomendamos utilizar bases especiales para cortar.
- Colocar portavasos debajo de todos los vasos, en particular los que contienen bebidas alcohólicas o jugos cítricos. Muchos alimentos o bebidas corrientes contienen ácidos que marcan o deslucen la superficie.
- No coloque objetos calientes directamente sobre la superficie. Usar salvamanteles o protectores bajo platos calientes o individuales debajo de vajillas, cerámica, plata u otro producto que pueda marcar la superficie.
- No se debe frotar la superficie con materiales abrasivos (tales como esponjas metálicas, estropajos, lanas de acero, limpiadores a base de cloro).
- No golpee su mesón con un instrumento contundente y pesado.
- Siempre utilice estufa de empotrar, no utilice estufa de hornillas encima del mesón.
- Nunca se apoye o se pare o se recargue en el mesón, ni permita que los niños lo hagan. La garantía del producto no cubre este tipo de daños.

- Evite el contacto de la piedra con blanqueadores, vinagres o químicos fuertes, estos pueden atacar las características naturales de brillo.
- No utilice thinner, varsol, vinagre o gasolina para retirar manchas de pintura o cualquier otro producto.
- Evite los chorros de arena, agua o vapor de elevada presión ya que perjudican el acabado final del material.

CUMPLIMIENTO DE LA GARANTÍA

- Es necesario reclamar por escrito a FIRPLAK S.A, cualquier mal funcionamiento o defecto identificable para solicitar una visita técnica. FIRPLAK S.A constatará el daño y emitirá un diagnóstico técnico.
- FIRPLAK S.A otorga un plazo de máximo 3 días hábiles para reclamar por daños o anomalías en el producto (piezas quebradas, faltantes, rayones o fisuras, entre otros) identificados en el momento de la entrega, a partir del 4to (cuarto) día FIRPLAK S.A no se hace responsable por daños de este tipo.
- Los costos por viajes y viáticos que necesite realizar para dicho trabajo un distribuidor autorizado, diferentes a las ciudades mencionadas a continuación, no está cubierta por la garantía. FIRPLAK S.A Se reserva el derecho a constatar el daño en el sitio donde está ubicado el producto.
- El cumplimiento y verificación de la garantía se hace efectiva dentro de siguientes zonas: BOGOTÁ, MEDELLÍN, CALI, PEREIRA, BARRANQUILLA, CARTAGENA, SANTA MARTA, MONTERÍA, SINCELEJO, CÚCUTA, BUCARAMANGA, MANIZALES, IBAGUÉ, NEIVA, ARMENIA. La verificación de la garantía se hace efectiva dentro del área metropolitana.
- Verifique que dentro del empaque se encuentren todos los accesorios de su producto, luego de que se reciba a conformidad, no se aceptarán reclamaciones de falta de accesorios.
- Proteja con cartón o tela y cinta de enmascarar cuando se realicen trabajos en el sitio que conlleven el uso de pegantes, cemento gris o blanco, ácido muriático o residuos de soldadura, ya que pueden producir manchas en la superficie del producto.

SITUACIONES NO CUBIERTAS POR LA GARANTÍA, LIMITACIONES Y EXCLUSIONES

FIRPLAK S.A. no se responsabiliza por la garantía de un producto cuando:

- El tiempo de la garantía del producto o parte del producto ha expirado.
- El producto presenta modificaciones no autorizadas y realizadas por otro personal ajeno a FIRPLAK S.A.
- Problemas causados por la instalación o reparación por personal no autorizado por FIRPLAK S.A.
- Daños causados por factores externos generados por trabajos locativos o falta de remoción de empaques protectores del producto.
- Problemas causados por condiciones accidentales o provocadas como incendios, vandalismo, robo o similares.
- Abuso, maltrato, negligencia, accidente, mala instalación, u operación por parte del comprador.
- Cuando la manipulación del producto no cumple con las especificaciones indicadas manual de manejo y mantenimiento del producto.
- En caso de instalaciones incorrectas, condiciones anormales o diferentes a lo especificado en el Manual de uso, instalación y operación por terceros.
- No se puede demostrar por ningún medio que el producto es marca FIRPLAK S.A.
- Si el producto FIRPLAK S.A es objeto de alteración, o si las reparaciones son ejecutadas por personas distintas del personal autorizado por FIRPLAK S.A.
- Uso del producto doméstico con fines comerciales.
- Daños asociados a fenómenos de la naturaleza tales como lluvia, inundaciones, movimientos telúricos, incendios, entre otros.

Mal manejo por parte del usuario y la omisión de las instrucciones de uso y mantenimiento:

- Fisuras o fracturas generadas por golpes o por apoyo de cargas pesadas sobre la superficie.
- Falta de limpieza y aseo general lo cual ayudado por el calor de la estufa produce saturación de los poros creando manchas de grasa y aceite.

- Contacto directo con objetos calientes que puedan afectar la superficie de la piedra.
- Uso de cepillos, esponjillas metálicas, cuchillos o filos pueden generar rayas profundas en la superficie del mesón.
- Cuando el cliente solicita o acepta la instalación del producto sin tener las condiciones adecuadas del ambiente.
- Defectos y/o detalles de instalación. No se cubre garantía por fisuras, roturas, manchas después de recibido a satisfacción por el cliente.



Advertencia

RENUNCIA

- No habrá ninguna garantía diferente a la pactada.

OTROS DERECHOS

- La garantía le confiere todos los derechos otorgados por la ley, los cuales pueden variar entre los diferentes países.



www.firplak.com

Sede principal: Calle 29 N° 41-15 (Itagüí - Antioquia), Teléfono: (574) 444 17 71

si necesita ayuda comuníquese con su asesor [comercial firplak](#)
tel: 4441771 (ext: 108). tel: 4441771 (ext: 131)