



Calle 29 #41-15 Itagüí /Antioquia, CO.  
Jueves 30 de mayo del 2024

**Asunto:** Garantía de bañeras e hidromasajes marca Firplak.

A quién pueda interesar.

Nos dirigimos por medio de la presente para otorgarle la carta de garantía de nuestro producto bañera / jacuzzi.

## BAÑERAS E HIDROMASAJES

FIRPLAK, garantiza sus productos desde la **FECHA DE ENTREGA**, contra la pérdida de agua a través de las paredes de fibra de vidrio, como resultado de defectos en los materiales y la mano de obra. La superficie de Gelcoat es garantizada contra la formación de ampollas o burbujas, daños generados por rayos UV o exposición al sol, agrietamiento y decoloración resultante de un defecto en los materiales de la superficie y no de agentes externos (detallados en las limitaciones y exclusiones, además de las situaciones no cubiertas), en un período de **CINCO (5) AÑOS**. **FIRPLAK S.A** garantiza las partes de bombeo y los componentes eléctricos y accesorios de las bañeras con sistema de masajes por un período de **UN (1) AÑO**.

Para equipos de hidromasaje, aero-masaje y cromoterapia en caso de algún defecto o mal funcionamiento del equipo de bombeo o iluminación, cubiertos por los términos de esta garantía, **FIRPLAK S.A** reparará o reemplazará la parte defectuosa por el período de **UN (1) AÑO** a partir de la fecha de compra.

### CUMPLIMIENTO DE LA GARANTÍA

- El comprador es responsable de suministrar adecuado acceso a los equipos (motobomba y blower). Cualquier costo por trabajos relacionados con la remoción del enchapado u otro obstáculo, con el objeto de facilitar el acceso al equipo; no está cubierto por nuestra 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, TOLIMA, 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 de la bañera.
- **Definir el modo de llenado del hidromasaje antes de hacer el pedido**. Nuestros hidromasajes se fabrican de manera estándar para nuestros distribuidores, los productos no incluyen mangueras o accesorios adicionales para realizar el llenado por la cascada.
- **Evite el uso** de cloro, lejía, límpido para desinfección de aguas etc. Recomendamos para esto el producto llamado poolchem.

- **Antes de operar el producto**, lea cuidadosamente el manual de uso y mantenimiento.
- En caso tal de que el hidromasaje adquirido cuente con almohadas o barras con accesorio en acero inoxidable, recuerde retirar el plástico protector al momento de la instalación.

## LIMITACIONES Y EXCLUSIONES

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

- No se puede demostrar por ningún medio que el producto es marca **FIRPLAK S.A.**
- El tiempo de la garantía del producto o parte del producto ha expirado.
- Abuso, maltrato, negligencia, accidente, mala instalación, u operación por parte del comprador.
- 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.**
- Si las bombas o componentes han sido instalados, manipulados o transformados por distribuidores, instaladores o cualquier otra persona ajena a **FIRPLAK S.A.**
- Si ha habido uso excesivo de agentes externos para el uso de la hidroterapia tales como cloro, lodos, algas y aceites.
- Cuando la manipulación del producto no cumple con las especificaciones indicadas en el producto.
- Oxidaciones y daños causados por factores externos generados por trabajos locativos o falta de remoción de empaques protectores del producto.
- Uso del producto doméstico con fines comerciales.
- Los servicios prestados por fuera del periodo de garantía ofrecido con el artefacto o que deban ser prestados durante el periodo de garantía por causas imputables al usuario por no dar cumplimiento a las instrucciones establecidas en el manual de instrucciones del artefacto, se realizarán con cargo del valor del usuario.
- En caso de instalaciones incorrectas, condiciones anormales o diferentes a lo especificado en el Manual de uso, instalación y operación por terceros.
- Daños asociados a fenómenos de la naturaleza tales como lluvia, inundaciones, movimientos telúricos, descargas eléctricas, incendios y actividades ilícitas, entre otros.
- El daño físico o la alteración de la caja de control anula la garantía.
- Daños causados por factores externos. (Ejemplo: sobre tensión, tormentas, cortocircuitos, daños en transformadores, etc.)
- Diseño e Instalación de circuitos eléctricos que no cumplen con las especificaciones técnicas descritos en la norma NTC2050 (sección 250) (norma eléctrica colombiana).
- Ausencia de puesta a tierra en la instalación eléctrica.
- Sistema de puesta a tierra que no cumplen con las especificaciones técnicas descritas en la norma NTC2050 (sección 250) (norma eléctrica colombiana)
- Operar el hidromasaje de manera incorrecta, como hacerlo sin agua, puede invalidar la garantía del fabricante, lo que significa que cualquier daño resultante no estará cubierto.
- Manchas o decoloraciones en la superficie del producto y sus componentes, producto de agentes externos como lodos, aguas turbias, aguas pesadas (aguas con oxido o alta concentración de metales), químicos abrasivos o con pH por encima de 7.6 o por debajo de 7.2 (bajo prueba estándar de pH o indicaciones en la ficha técnica del agente químico).

**Nota:** Las manchas que no son posibles de remover con jabones neutros y un procedimiento de limpieza acorde con lo indicado en el documento de mantenimiento del producto de Firplak, indican la afectación por parte de algunos de los factores externos mencionados en el apartado de manchas. Firplak no se hace responsable de la remoción de estas manchas y los servicios de mantenimiento prestados con el fin de corregir este problema no son garantía de remoción total de las mismas o acabados superficiales específicos, ya que estos dependen de múltiples variables ambientales fuera de control de dichos procedimientos. Por lo tanto, Firplak está en la facultad de ofrecer dichos servicios de mantenimiento de las superficies de los productos, cobrando los productos y actividades asociadas más no condicionando el pago según los resultados percibidos.

## SITUACIONES NO CUBIERTAS POR LA GARANTÍA

- El periodo de la garantía 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.**
- Manguera de desagüe obstruida por objetos extraños.
- Oxidación causada por golpes, rayas o productos y/o humedad relativa por encima del 70%.
- Oxidación causada por la falta de remoción del empaque que protege el producto.
- Oxidaciones y daños causados por factores externos generados por trabajos locativos o falta de remoción de empaques protectores del producto.
- Problemas causados por condiciones de la naturaleza tales como: terremotos, inundaciones, tormentas eléctricas, entre otros.
- Problemas causados por condiciones accidentales o provocadas como incendios, fluctuaciones de voltaje, vandalismo, robo o similares.
- Abuso, maltrato, negligencia, accidente, mala instalación, u operación por parte del comprador.
- Manguera de la motobomba o blower suelta.
- Los equipos de hidromasaje funcionan utilizando bombas y controles que operan a 120 V 60 Hz considerando tomacorrientes GFCI con un interruptor de circuito por falla a tierra (NTC 2050 Código Eléctrico Colombiano, Sección 680-70) en buen estado.
- Las variaciones de voltaje afectan la garantía y el funcionamiento de los equipos eléctricos por lo tanto, se **recomienda utilizar un protector contra sobretensiones transitorias** para mantener la garantía del producto.
- Obstrucciones en el uso inadecuado de las salidas de los hidrosjets y arojets.
- Los equipos de hidromasaje y aeromasaje están diseñados para generar burbujas o propulsiones de agua de manera adecuada siempre y cuando no haya una obstrucción directa de las boquillas de salida.
- La presión de los sistemas de aeromasaje e hidromasaje puede variar por efectos de la longitud de las mangueras internas, variaciones de voltaje, amperaje y cambios y/o optimizaciones de los equipos de bombeo, por lo tanto, **Firplak S.A.** no especifica una potencia, velocidad o fuerza de las boquillas de salida de los sistemas de hidroterapia y aeroterapia.

**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](http://www.firplak.com)**



### 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](http://www.firplak.com)

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

Si necesita ayuda contacte al asesor de su zona o comuníquese con el departamento de servicio técnico de FirplakS.A al:

**Firplak tel:** 4441771 (opción: 2) ☎ +57 316-481-2857