

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

Asunto: Garantía de mármol sintético marca Firplak.

A quién pueda interesar.

Nos dirigimos por medio de la presente para otorgarle la carta de garantía de nuestro producto mármol sintético.

MÁRMOL SINTÉTICO

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 del mármol sintético, como resultado de defectos en los materiales y la mano de obra. La superficie del mármol sintético 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**.

FIRPLAK S.A también garantiza sus productos contra la fuga de agua por la flauta ahorradora de agua.

Esta garantía aplica para los productos marca FIRPLAK fabricados en porcelana fría ® / mármol sintético tales como: lavarropas, lava-traperos, lavamanos, lavaplatos y accesorios prefabricados para cocinas y baños. Todos los productos fabricados bajo la marca ECO son garantizados por **UN (1) AÑO**.

NOTA: *La apariencia de los productos con apariencia granito son a base de un elemento natural, por lo cual puede haber una pequeña variación de apariencia (Granito). Los productos que pueden solicitarse con esta apariencia son: lavaplatos, lavamanos, lavarropas y mesones.

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, 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 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.**
- Los problemas causados por la instalación o reparación por personal no autorizado por **FIRPLAK S.A.**
- Son daños causados por factores externos generados por trabajos locativos o falta de remoción de empaques protectores del producto.
- El producto se expone directamente al fuego.
- Los problemas son causados por condiciones accidentales o provocadas como incendios, vandalismo, robo o similares.
- Se evidencia abuso, maltrato, negligencia, accidente, mala instalación, u operación por parte del comprador.
- La manipulación del producto no cumple con las especificaciones indicadas manual de manejo y mantenimiento del producto.
- La instalación es incorrecta, o se observan condiciones anormales o diferentes a lo especificado en el instructivo de instalación o la guía de mantenimiento.
- El desagüe o la flauta no ha sido instalado desde fábrica y cuando no ha sido manipulado por el cliente.
- No se puede demostrar por ningún medio que el producto es marca **FIRPLAK S.A.**
- 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.
- Son daños asociados a fenómenos de la naturaleza tales como lluvia, inundaciones, movimientos telúricos, incendios, entre otros.



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)

Si necesita ayuda comuníquese con su asesor comercial firplak



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

Subject: Firplak brand synthetic marble warranty.

To whom it May concern.

We hereby write to grant you the letter of guarantee for our synthetic marble product.

SYNTHETIC MARBLE

MAKE YOUR WARRANTY VALID BY COMMUNICATING THE NUMBER OF YOUR INVOICE TO ONE OF OUR COMMERCIAL ADVISORS OR TO THE TELEPHONES OF OUR SERVICE DEPARTMENTS INDICATED ON OUR WEBSITE

www.firplak.com

FIRPLAK, guarantees its products from the DELIVERY DATE, against the leakage of water through the synthetic marble walls, as a result of defects in materials and workmanship. The surface of synthetic marble is guaranteed against the formation of blisters or bubbles, cracking and discoloration by default in the surface materials and not by external agents, within a period of **FIVE (5) YEARS**.

FIRPLAK S.A it also guarantees its products against water leakage by the water saving flute.

This warranty applies to FIRPLAK brand products made of cold porcelain ® / synthetic marble such as: washing machines, mops, sinks, dishwashers and ready-made accessories for kitchens and bathrooms. All products manufactured under the ECO brand have a **ONE (1) YEAR** warranty.

NOTE: *The appearance of products (granite) is based on a natural element, so there may be a little variation in appearance (granite). The products that can be ordered with this aspect are: dishwasher, sink, washing machine and counter-tops.

FULFILLMENT OF THE WARRANTY

- It is necessary to complain in writing to **FIRPLAK S.A**, any malfunction or identifiable defect to request a technical visit. **FIRPLAK S.A** will verify the damage and issue a technical diagnosis.
- **FIRPLAK SA** grants a maximum period of 3 business days to claim for damages or anomalies in the product (broken, missing parts, scratches or fissures, among others) identified at the time of delivery, from the 4th (fourth) day **FIRPLAK S.A** does not liable for damages of this kind.
- Travel and per diem expenses to be incurred by an authorized dealer for such work, outside of the cities mentioned below, are not covered by the warranty. **FIRPLAK S.A** reserves the right to verify the damage at the site where the product is located.
- Compliance and verification of the warranty is effective in the following areas:
BOGOTÁ, MEDELLÍN, CALI, PEREIRA, BARRANQUILLA, CARTAGENA, SANTA MARTA, MONTERÍA, SINCELEJO, CÚCUTA, BUCARAMANGA, MANIZALES, TOLIMA, IBAGUÉ, NEIVA, ARMENIA. Verification of the warranty is effective within the metropolitan area.
- **Please verify** that **all accessories for your product are in the packaging**, after compliance is received, no claims for missing accessories will be accepted.
- **Protect** with cardboard or cloth and masking tape when carrying out work on site that involves the use of glue, gray or white cement, muriatic acid or welding residues, as they can cause stains on the surface of the product.

SITUATIONS NOT COVERED BY WARRANTY LIMITATIONS AND EXCLUSIONS

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

- The warranty period has expired.
- The product presents unauthorized modifications and made by other personnel outside of **FIRPLAK S.A.**
- Problems caused by installation or repair by personnel not authorized by **FIRPLAK S.A.**
- Damage caused by external factors generated by location work or failure to remove the protective packaging of the product.
- The product is exposed directly to the fire.
- Problems caused by accidental or provoked conditions such as fire, vandalism, theft or the like.
- Abuse, mistreatment, neglect, accident, improper installation or operation by the buyer.
- When the handling of the product does not comply with the specifications indicated in the operation and maintenance manual of the product.
- In case of incorrect installations, abnormal conditions or different from those specified in the User, Installation and Operation Manual by third parties.
- If the drain or flute has not been installed at the factory and when it has not been altered by the customer.
- It cannot be demonstrated in any way that the product is of **FIRPLAK S.A.**
- If the **FIRPLAK S.A** product is subject to alterations, or if the repairs are carried out by persons other than the personnel authorized by **FIRPLAK S.A.**
- Use of the household product for commercial purposes.



Warning

RESIGNATION

- There will be no other warranty than the one agreed upon.

OTHER RIGHTS

- The warranty gives you all the rights granted by law, which may vary from country to country.



www.firplak.com

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

If you need help, please contact your [firplak business advisor](#).