

# FIRPLAK

inspirando hogares

Calle 29 #41-15 Itaguí /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).
- **FIRPLAK S.A.** no se responsabiliza por la garantía de un producto cuando: La instalación hidráulica y/o eléctrica ha sido realizada por personal no autorizado o no certificado por FIRPLAK S.A. En estos casos, cualquier fuga, defecto eléctrico o mal funcionamiento **NO** está cubierto por garantía.

**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.

**FIRPLAK**  
inspirando hogares



[www.FIRPLAK.com](http://www.FIRPLAK.com)

Sede principal: calle 29 N° 41 15  
(Itagüí - Antioquia - Colombia)

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

# FIRPLAK

inspirando hogares

Calle 29 #41-15 Itaguí /Antioquia, CO.  
Thursday, May 30, 2024

**Subject:** Warranty for Firplak brand bathtubs and hydromassages

To whom it may concern.

We are writing to provide you with the warranty certificate for our bathtub/jacuzzi product.

## BATHUBS AND HYDROMASSAGES

FIRPLAK guarantees its products from the **DATE OF DELIVERY** against water loss through the fiberglass walls as a result of defects in materials and workmanship. The Gelcoat surface is guaranteed against blistering or bubbling, damage caused by UV rays or sun exposure, cracking, and discoloration resulting from a defect in the surface materials and not from external agents (detailed in the limitations and exclusions, in addition to situations not covered), for a period of **FIVE (5) YEARS**. **FIRPLAK S.A.** guarantees the pumping parts and electrical components and accessories of bathtubs with massage systems for a period of **ONE (1) YEAR**.

For whirlpool, air-massage, and chromotherapy equipment, in the event of any defect or malfunction of the pumping or lighting equipment covered by the terms of this warranty, **FIRPLAK S.A.** will repair or replace the defective part for a period of **ONE (1) YEAR** from the date of purchase.

### FULFILMENT OF THE WARRANTY

- The buyer is responsible for providing adequate access to the equipment (motor pump and blower). Any costs incurred in removing cladding or other obstructions to facilitate access to the equipment are not covered by our warranty.
- Any identifiable malfunction or defect must be reported in writing to **FIRPLAK S.A.** to request a technical visit. **FIRPLAK S.A.** will verify the damage and issue a technical diagnosis.
- **FIRPLAK S.A. grants a maximum of 3 business days** to claim for damages or abnormalities in the product (broken or missing parts, scratches, or cracks, among others) identified at the time of delivery. After the fourth day, **FIRPLAK S.A.** is not responsible for such damages.
- Travel and per diem costs incurred by an authorized distributor 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 product's location.
- Warranty compliance and verification are valid within the following areas: **Bogotá, Medellín, Cali, Pereira, Barranquilla, Cartagena, Santa Marta, Montería, Sincelejo, Cúcuta, Bucaramanga, Manizales, Tolima, Ibagué, Neiva, and Armenia.** Warranty verification is valid within the metropolitan area.
- **Verify that all accessories for your product are included in the packaging.** Once the product has been received and accepted, no claims for missing accessories will be accepted.
- **Protect** the product with cardboard or cloth and masking tape when performing work on-site that involves the use of adhesives, gray or white cement, muriatic acid, or welding residue, as these may stain the surface.
- **Define the whirlpool's filling method before placing your order.** Our hot tubs are manufactured to standard specifications for our distributors; the products do not include hoses or additional accessories for filling the waterfall.
- **Avoid using** chlorine, bleach, or other water disinfectants. We recommend using a product called Pool-chem for this purpose.
- **Before operating the product,** carefully read the user and maintenance manual.
- If the whirlpool you purchased includes cushions or bars with stainless steel accessories, remember to remove the protective plastic film during installation.

## LIMITATIONS AND EXCLUSIONS

**FIRPLAK S.A.** is not responsible for the warranty of a product when:

- It cannot be proven by any means that the product is a **FIRPLAK S.A.** brand.
- The warranty period for the product or part of the product has expired.
- Abuse, mistreatment, negligence, accident, improper installation, or operation by the buyer.
- If the **FIRPLAK S.A.** product is altered, or if repairs are performed by persons other than personnel authorized by **FIRPLAK S.A.**
- If the pumps or components have been installed, handled, or modified by distributors, installers, or any other person not affiliated with **FIRPLAK S.A.**
- If there has been excessive use of external agents for hydrotherapy such as chlorine, mud, algae, and oils.
- When the product is handled in a manner that does not comply with the specifications indicated on the product.
- Oxidation and damage caused by external factors resulting from site work or failure to remove the product's protective packaging. Use of the product for domestic purposes for commercial purposes.
- Services provided outside the warranty period offered with the appliance, or that must be provided during the warranty period due to causes attributable to the user for failure to comply with the instructions established in the appliance's instruction manual, will be charged to the user.
- In the case of incorrect installations, abnormal conditions, or conditions different from those specified in the User, Installation, and Operation Manual by third parties.
- Damage associated with natural phenomena such as rain, floods, earthquakes, electrical discharges, fires, and illegal activities, among others.
- Physical damage to or alteration of the control box voids the warranty.
- Damage caused by external factors. (Example: overvoltage, storms, short circuits, transformer damage, etc.)
- Design and installation of electrical circuits that do not comply with the technical specifications described in standard NTC2050 (section 250) (Colombian electrical standard). Absence of grounding in the electrical installation.
- Grounding system that does not comply with the technical specifications described in standard NTC2050 (section 250) (Colombian electrical standard).
- Operating the whirlpool incorrectly, such as without water, may void the manufacturer's warranty, meaning that any resulting damage will not be covered.
- Stains or discoloration on the surface of the product and its components, caused by external agents such as mud, turbid water, heavy water (water with rust or high concentration of metals), abrasive chemicals, or with a pH above 7.6 or below 7.2 (based on standard pH testing or as indicated in the chemical agent's technical data sheet).
- **FIRPLAK S.A.** is not responsible for the product warranty when: The hydraulic and/or electrical installation has been carried out by personnel not authorized or certified by **FIRPLAK S.A.** In these cases, any leaks, electrical defects, or malfunctions are NOT covered by the warranty.

**Note:** Stains that cannot be removed with neutral soaps and a cleaning procedure as indicated in the Firplak product maintenance document indicate the presence of one of the external factors mentioned in the staining section. Firplak is not responsible for the removal of these stains, and maintenance services provided to correct this problem do not guarantee complete stain removal or specific surface finishes, as these depend on multiple environmental variables beyond the control of these procedures.

Therefore, Firplak is entitled to offer such maintenance services for the surfaces of the products, charging for the products and associated activities but not conditioning payment according to the results perceived.

### SITUATIONS NOT COVERED BY THE WARRANTY

- The warranty period has expired.
- The product has been modified without authorization by personnel other than **FIRPLAK S.A.**
- Problems caused by installation or repair by personnel not authorized by **FIRPLAK S.A.**
- Drain hose obstructed by foreign objects.
- Oxidation caused by impacts, scratches, or products and/or relative humidity above 70%.
- Oxidation caused by failure to remove the product's protective packaging.
- Oxidation and damage caused by external factors resulting from site work or failure to remove the product's protective packaging.
- Problems caused by natural conditions such as earthquakes, floods, electrical storms, among others.
- Problems caused by accidental or man-made conditions such as fires, voltage fluctuations, vandalism, theft, or similar events.
- Abuse, mistreatment, negligence, accident, improper installation, or operation by the buyer.
- Loose pump or blower hose. The whirlpool systems operate using pumps and controls that run on 120V 60Hz, requiring GFCI outlets with a functioning ground fault circuit interrupter (GFCI) (NTC 2050 Colombian Electrical Code, Section 680-70).
- Voltage fluctuations affect the warranty and operation of the electrical equipment; therefore, it is recommended to use a surge protector to maintain the product warranty.
- Obstructions resulting from improper use of the hydrojet and airjet outlets can also cause problems.
- The whirlpool and air massage systems are designed to generate bubbles or water jets effectively as long as there is no direct obstruction of the outlet nozzles.
- The pressure of the air massage and whirlpool systems can vary due to the length of the internal hoses, voltage and amperage variations, and changes and/or optimizations of the pumping equipment. Therefore, **Firplak S.A.** It does not specify a power, speed or force of the outlet nozzles of the hydrotherapy and arotherapy systems.

**TO CLAIM YOUR WARRANTY , PORVIDE YOUR INVOICE NUMBER TO ONE OF OUR SALES ADVISORS OR CALL TH PHONE NUMBERS OF OUR SERVICE DEPARMENTS LISTED ON UR WEBSITE:**

**www.FIRPLAK.com**



**warning**

### DISCLAIMER

- No other warranties will be provided beyond what is agreed upon.

### OTHER RIGHTS

- This warranty gives you all the rights granted by law, which may vary between different countries.

**FIRPLAK**  
inspirando hogares



**www.FIRPLAK.com**

Sede principal: calle 29 N° 41 15  
(Itagüí - Antioquia - Colombia)

If you need help, contact your local advisor or the Firplak S.A. technical service department at:

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