



## CONDICIONES GENERALES

- Dekora S.A. es un distribuidor de acabados para la construcción y decoración, producidos por reconocidas fábricas, las cuales garantizan sus productos por fallas imputables a la fabricación y de acuerdo a la destinación y uso adecuado de cada producto.
- Dekora S.A. se reserva expresamente el derecho de dominio sobre la mercancía vendida hasta cuando sea cancelada la totalidad del material. El dar un anticipo no obliga a Dekora S.A. a aceptar el pedido. Una vez recibido el pedido Dekora S.A. podrá aceptarlo o no aceptarlo o condicionarlo según tenga o no producto a disposición y según las posibilidades financieras y capacidad de pago del comprador. En todo caso la aceptación solo tendrá lugar cuando Dekora S.A. despache el pedido.
- Si la empresa no acepta el pedido y tiene que devolver dineros recibidos, no da derecho al comprador para reclamar intereses o indemnizaciones por concepto alguno.
- Si el fabricante eleva el precio de los artículos objeto de este pedido y no se ha pagado la cuota inicial pactada en el mismo, los precios indicados en el pedido quedan sujetos al alza respectiva, igual ocurrirá si el cliente no ha reclamado los productos o su equivalente después de transcurridos cuatro meses.
- El incumplimiento en el pago oportuno de cualquier obligación o cuota hará de plazo vencido todas las demás; por lo tanto el comprador expresamente autoriza a Dekora S.A. para hacer efectivo inmediatamente el pago de todos las demás obligaciones que estuvieran pendientes de pagar en forma judicial o extrajudicial, sin necesidad de notificación o requerimientos, pues renuncia a ellos por el solo hecho de sucederse al incumplimiento, además en caso de mora en el pago y durante el tiempo de la misma, el comprador se obliga a pagar el máximo interés de ley, no solo sobre el monto de la cuota debida, sino sobre el total exigible y demás gastos que ocasione el cobro de la obligación, sin perjuicio de las acciones legales del acreedor.
- Si el comprador cancela este pedido por causas imputables a él, desde ya autoriza a Dekora S.A. para retener el 30% del valor de este pedido, que se deducirá de los dineros recibidos como abono o cancelación del producto indicando en el pedido y por consiguiente acepta recibir el excedente, si lo hubiere.
- Se entiende que el valor de la retención es una indemnización no retornable.
- Los materiales serán separados con un 50 % sobre la venta únicamente.
- Todos los productos que se vendan sin instalación, no incluyen transporte, ni instalación en el precio por metro cuadrado, lineal o unitario.
- Dekora S.A. no garantiza disponibilidad de materiales que pueden ser descontinuados por la fábrica o que por efecto de negociación con el proveedor se dejara de importar.
- Los Porcelanatos, cerámicas, laminados y demás productos, pueden variar en tono, calibre y brillo de un lote de producción a otro, sin que esto implique alguna obligación de garantía por parte de Dekora S.A.
- Los días perdidos de los instaladores tienen un valor de \$90 US por instalador. Si se presenta alguna situación que impida el inicio de la instalación el cliente debe avisar 24 horas antes para evitar el cobro del día perdido.
- Trabajos adicionales solicitados por el cliente (corte de puertas, movimiento de muebles) no son responsabilidad de Dekora S.A., aunque estos sean cancelados por el cliente.
- Toda revisión que deba hacerse de un trabajo después de haberse entregado y aceptado donde no aplica garantía, contará con una tarifa mínima por visita de \$60 si el sitio de revisión está en el gran área metropolitana (GAM). Fuera del GAM se adicionará al anterior monto todos los gastos por el envío del técnico para la confección del reporte del daño. Todo trabajo y material requerido para la reparación se cobrará adicionalmente y por adelantado.

## PISOS FLOTADOS Y BAMBÚ, RECOMENDACIONES PREVIAS

- Dekora S.A. garantiza las instalaciones que atienda directamente. Las garantías de los productos pierden su vigencia cuando los productos no reciben el destino, uso y mantenimiento adecuados, de acuerdo con los criterios que, sobre el particular dictaminan sus fabricantes.
- Los pisos deben estar afinados y nivelados a codal o con regla metálica (nivel), los marcos de puerta, y ventanas con sus vidrios, deben estar instalados. En el área a instalar no debe presentar ningún tipo de filtración de agua.
- En los casos en que se deba nivelar un área, el cliente debe hacer el trabajo de nivelación previo a nuestra instalación. Si el cliente decide contratar a Dekora S.A. para dicha mano de obra, esta debe ser pagada como un extra y el cliente debe proporcionar el material para la nivelación.
- En caso de que el área donde se vaya a instalar el piso se encuentre con alfombra esta, se debe levantar en su totalidad antes de comenzar la instalación para así poder revisar el piso y evaluar si hay necesidad de corregir la placa (será a cargo del cliente).
- Desniveles, panzas o hundimientos de la placa o superficie donde se va a instalar el producto, pueden ser no identificados en la toma de medidas, si se detecten en el momento de iniciar la instalación, la empresa no se hará responsable de este tipo de situaciones, y es responsabilidad del cliente arreglar lo antes mencionado para poder realizar una correcta instalación.
- Para iniciar la instalación de pisos laminados es necesario que el material sea entregado 24 horas antes y en el caso de pisos de madera o bambú 48 horas antes, con el fin de que el piso se habitúe al medio ambiente donde se va a instalar.
- El piso laminado o de madera debe ser el último paso en la construcción antes de la instalación de rodapié.
- Los pisos de madera son tratados de fábrica contra insectos, sin embargo, se recomienda fumigar periódicamente para evitar cualquier plaga que afecte al piso.
- Dekora S.A. no cubre garantías por daños producidos por plagas.

## BAMBÚ

El encargado de obra o propietario deberá verificar:

1. Que no existe o existió alguna filtración de agua por encima o por debajo del piso.
2. Que no hay remanentes de humedad y falta de limpieza de derrames.
3. Que la humedad relativa del sitio está por debajo del 35% o por encima del 65%.
4. Que exista protección de los pisos contra arena o piedras, tacones de zapatos, animales domésticos y muebles sin protectores, falta de alfombras en la entrada, exceso de tráfico, productos químicos limpiadores abrasivos, etc.
5. No se considera un defecto de fábrica el cambio de brillo en el acabado final.

\*Si el área donde se va a instalar el piso no cumple con los parámetros recomendados de humedad relativa el piso tenderá a encorvarse. Dekora S.A. recomienda que los pisos de bambú se instalen flotados.



## PISOS FLOTADOS

1. Al ser instalados los pisos, es necesario dejar una dilatación de aproximadamente 12mm por todo el perímetro (columnas, barandas, u otros). En estos casos se utilizan para rematar cualquier tope boca, puertas o áreas libres, perfiles, rodapiés o reductores de nivel dependiendo del caso; igualmente cuando existan dilataciones contra clóset, muebles fijos o ventanales, sin excepción. En áreas mayores de 12m de largo u 8m de ancho es recomendable utilizar un perfil de dilatación para evitar embobamiento.
2. Los rodapiés que estén instalados deben retirarse antes de la instalación del laminado o madera. Se debe tomar en cuenta que al quitarlos podrá dañarse la pintura de la pared o algunas piezas del mismo, esto bajo la responsabilidad del cliente.
3. Los accesorios necesarios para la instalación y remate de los pisos, tales como Perfil T, Perfil Reductor, Cuarto Redondo y Cuarto Perfil, que sean suministrados y/o instalados por personas ajenas a nuestra empresa así como también la desinstalación del piso ya instalado anula la garantía de los pisos (será a cargo del cliente).

## PISOS LVT (PVC) Y SPC

1. La losa de concreto debe de estar totalmente nivelada, lisa y sellada para el buen funcionamiento del piso.
2. El rendimiento del pegamento dependerá de la absorción de la superficie.
3. Si la instalación es sobre cerámica o Porcelanato, el cliente debe de rellenar la sisa para que el piso nuevo no se marque.
4. Para poder pegar el piso el área debe de estar libre de polvo, no pueden haber personas trabajando en el área ya que el pegamento puede perder sus características. No se puede pegar sobre superficies húmedas ya que el pegamento es base de agua.
6. Una vez instalado y pegado se debe dejar secar mínimo 8 horas antes de transitar sobre el piso.

## RECOMENDACIONES POSTERIORES A LA INSTALACIÓN DE PISOS

1. Después de la instalación esperar 12 horas para usar y limpiar los pisos.
2. Cuando se instala el piso, no utilizar tapetes de área antes de 3 meses para que la luz del día le dé un tono y brillo parejo a todo el piso.
3. Cuando se quiera movilizar un mueble, maceta o cualquier objeto pesado que se encuentre sobre el piso se debe levantar y “no arrastrar” para no rayar o deteriorar el piso.
4. Se recomienda comprar algunos metros adicionales, para poder realizar algún cambio de alguna tabla que se deteriore o dañe por accidente o mal uso.
5. Se recomienda el uso de algún filtro o película de protección solar en vidrios y ventanas para evitar la posible decoloración de los pisos Laminados, Madera, LVT, SPC o similares.

## MANUAL DE LIMPIEZA Y USO

- Limpie el piso regularmente con una aspiradora, escoba o paño seco. Si fuera preciso, el piso podría ser limpiado con un paño medio húmedo. Evite al máximo el uso del agua o de líquidos para limpieza. Si se vertiera agua sobre el piso deberá ser secado de inmediato. Cualquier problema de humedad proveniente de contra pisos indebidamente impermeabilizados, filtración en paredes de baños y cocinas y por accidentes domésticos, como derrames de líquidos, agua de lluvia y de aire acondicionado son causa de pérdida de garantía.

## PIEDRAS NATURALES, PORCELANATOS Y CERAMICAS

- La piedra natural es un producto de la naturaleza por lo que varía en color, veta y textura (ej.: grietas, fragmentación). La piedra entregada puede diferir de la muestra vista ya que no se puede garantizar que todos los colores y diferencias en cada pieza de un mismo producto sean exhibidos como muestras.
- Cualquier pedido adicional que se haga tiempo después de entregado el material no se puede garantizar que sea igual al del pedido original.
- Algunos materiales son porosos por naturaleza aunque altamente resistentes a manchas y rasguños no se puede garantizar cuanta impenetrabilidad tiene o propensión a rasguños.
- Las muestras son únicamente indicador de color y gama. La variación en color, veta y textura es totalmente aceptable en todas las piedras naturales.
- En formatos mayores a 50x50, los Porcelanatos y Cerámicas tienden a pandearse levemente debido al tamaño. Entre más grande la pieza más se notará visualmente.
- En formatos rectangulares superior a la medida de 30x60, se recomienda instalar en forma traslapada a  $\frac{1}{4}$  de cada pieza.
- Dekora no asume ninguna responsabilidad por materiales de Porcelanatos, mosaicos, piedras, cerámicas ya instalados, ya que es obligación del instalador revisar el producto y planear adecuadamente la instalación.
- Se entiende con esto que el cliente queda advertido del producto y las variaciones inherentes del mismo. Dekora S.A. no se hace responsable por las variaciones en estos productos.
- No se aceptan devoluciones, cambios o reembolsos por ninguna razón. Una vez hecho el pedido, Dekora S.A. asume que el cliente está de acuerdo con todos los términos y condiciones del contrato.
- Los productos vendidos bajo este contrato son comprados tal como se presentan, Dekora S.A. no puede garantizar el uso que se le dé.

## TRANSPORTE

- Dekora S.A. solo ofrece transporte para los pisos laminados, de madera, LVT y bambú que se compren con instalación y que la obra se encuentre en el Gran Área Metropolitana.
- Dekora S.A. no cuenta con transporte para ningún otro producto, por lo que el cliente deberá contratar transporte para el traslado.
- Dekora S.A. no asume ninguna responsabilidad por el material entregado en nuestras bodegas una vez se retire, por lo que la persona que retira debe verificar las condiciones y cantidad antes de salir de nuestras bodegas. No se aceptará ningún reclamo por esta razón.
- La mercadería viaja siempre por cuenta y riesgo del comprador, lo cual será extensivo incluso para los casos en los que el comprador solicita a la empresa, el envío de lo detallado en las cotizaciones, orden de compra y/o facturas por vía de encomienda o transporte público.

## BODEGAJE

- Todo producto que esté separado o cancelado en nuestras bodegas y no sea retirado después de un mes, se recargará un cobro de \$100 US semanales por concepto de bodegaje. El monto acumulado deberá ser cancelado para poder retirar el material.