

## POLÍTICA DE GARANTÍA

### Términos Generales

**Dal-tile México Comercial, S. de R.L., y/o Dal-tile México, S. de R.L. de C.V.** (en adelante como "Daltile") garantizan sus productos en primera calidad, de manufactura nacional, contra defectos de fabricación, siempre y cuando el uso del producto sea el destinado para el propósito para el cual fue fabricado, de acuerdo a las recomendaciones e instrucciones de instalación, cuidado y mantenimiento establecidos por Daltile en la presente política; y de acuerdo con los estándares internacionales de calidad establecidos por la American National Standard Institute ("ANSI"), según los métodos de prueba regidos por la American Society for Testing and Materials ("ASTM"), la ISO 13006, la Norma NMX-C-422-ONNCCE.

La vigencia de la garantía del producto, empezará a partir de la fecha de compra del producto, indicada en el comprobante correspondiente y se mantendrá vigente durante la vida del adquiriente o comprador original, o hasta 120 años tratándose de personas morales como adquirientes o compradores originales; y no cubre daños provocados por objetos que se caigan, golpes, abuso, negligencia, uso no recomendado del producto, vandalismo, así como por las condiciones atmosféricas del lugar donde sean instalados, desastres naturales o de caso fortuito, o asentamientos del edificio o movimientos estructurales. Así mismo esta garantía no cubre fallas debidas a la falta de cuidado y/o mantenimiento al producto, ni productos instalados con métodos y herramientas o materiales de instalación distintos a los indicados por Daltile según las recomendaciones e instrucciones descritas en el empaque del producto y/o que se encuentran disponibles para su consulta en su catálogo y en su portal de internet: <https://www.daltile.com.mx/>

La garantía aplica únicamente a productos de manufactura nacional que hayan sido vendidos por Daltile y/o sus distribuidores autorizados. El adquiriente o comprador original o el reclamante como mínimo deberá proporcionar a Daltile y/o al distribuidor autorizado donde adquirió el producto, mediante los medios que Daltile determine para tales efectos, tales como el ticket/recibo original de compra o factura (con fecha legible), además de cualquier otro documento que le requieran en el momento de presentar la reclamación correspondiente, así como deberá brindar todas las facilidades para inspeccionar los posibles defectos que se le presumen al producto, incluyendo la revisión en el lugar de la instalación; por lo que es imperativo que para que la validez de la garantía proceda, el producto no se haya retirado de su lugar de instalación. Cuando la reclamación proceda a favor del adquiriente o comprador original o reclamante, Daltile sustituirá las losetas de recubrimiento cerámico (toda superficie recubierta como lo es piso, mosaico, muro y porcelánico) resultantes con defecto de fabricación.

La pérdida o reducción del brillo, rayado, mancha o ataque químico por uso de químicos en el acabado a través del tiempo debido al uso o prácticas de limpieza, no se considerarán defectos de manufactura por ser estos indicativos de un uso normal, por lo que no se contemplan en esta garantía. Rupturas, despostillados, cuarteaduras o cualquier otro daño en el producto que sea provocado por un golpe durante el acarreo o traslado, almacenaje, instalación o uso de este, no será considerado como parte de la garantía pues no es un problema de fabricación del producto.

Asimismo, la presente garantía será anulada cuando el daño sea causado por el uso de químicos, o compuestos abrasivos que puedan afectar el acabado del producto, de manera no limitativa como el amoniaco, blanqueador, ácidos, ácido muriático, ceras, alcohol, disolventes, aerosoles, marcadores permanentes u otros productos no recomendados para su mantenimiento y cuidado.

Bajo ninguna circunstancia Daltile se hará responsable por daños consiguientes o por cualquier gasto en que se incurra como resultado del uso de su producto, independientemente de que el mismo haya sido encontrado y probado defectuoso bajo esta garantía. En ningún momento la responsabilidad de Daltile excederá el costo para Daltile de proveer el o los productos de reemplazo.

Daltile se reserva el derecho de modificar en cualquier momento los términos y condiciones o terminar la presente garantía. Esta garantía deja sin efectos cualesquiera otra garantía implícita escrita, oral, y no hay más garantía que la que se describe en el presente escrito.

## **GARANTÍAS SEGÚN PRODUCTO**

Daltile garantiza hasta por 120 años sus productos de primera calidad, de manufactura nacional, cumpliendo con los estándares internacionales establecidos por el American National Standard Institute ANSI A137.1-2022 así como los métodos de prueba regidos por la American Society of Testing and Materials (ATSM) y por la Norma Mexicana NMX-C-422-ONNCCE-2019 en las siguientes pruebas:

- Absorción de agua.
- Módulo de ruptura.
- Dimensionales (calibre, descuadre, planaridad y espesor).
- Resistencia al manchado.
- Resistencia a sustancias químicas.
- Tráfico (según su clasificación PEI).

Para hacer válida la garantía de sus productos de primera calidad, la instalación deberá realizarse con materiales de instalación (adhesivos y boquillas), descritas en el empaque del producto, y/o que se encuentran disponibles para su consulta en su catálogo y en su portal de internet: <https://www.daltile.com.mx/> . Utilizar métodos de instalación y herramientas diferentes a los indicados por Daltile anteriormente, así como prácticas de limpieza que puedan dañar el acabado del producto (uso de limpiadores que contengan abrasivos, amoníaco, blanqueador, ácidos, ácido muriático, ceras, alcohol, disolventes, aerosoles, marcadores permanentes u otros productos no recomendados para su mantenimiento), anulará la garantía.

Se deberá considerar la clasificación del tráfico de pisos y la correcta aplicación de estos:

Clasificaciones por estética: los recubrimientos cerámicos (los pisos y azulejos) pueden variar de color, textura o apariencia según el diseño del fabricante para esa serie de recubrimientos cerámicos o línea de productos en particular. La gama de estas variaciones se clasifica mediante las designaciones siguientes. Variación Nula (V0) Los recubrimientos cerámicos son muy uniformes de apariencia y lisos de textura. Al medirlos con un espectrofotómetro colorimétrico tienen una diferencia de color en total (Delta E) menor de 3 Judds.

- Variación Baja (V1) - Los recubrimientos cerámicos son de apariencia generalmente uniforme con diferencias mínimas entre las corridas de producción de las piezas. Pueden observarse algunas diferencias de color.
- Variación Media (V2) - Los recubrimientos cerámicos son de coloración similar con variaciones de textura y/o patrón que se distinguen claramente.
- Variación Alta (V3) - Los recubrimientos cerámicos tienen variaciones moderadas, y si bien los colores y/o texturas presentes en una sola pieza son representativos de los colores y/o texturas de otra pieza, la cantidad de colores y/o texturas pueden variar en forma importante en cada pieza. Se recomienda revisar la gama y hacer un ensayo de instalación antes de hacer la elección. Variación
- Aleatoria (v4) - Los recubrimientos cerámicos tienen variaciones importantes con diferencias de color y/o textura al azar entre las piezas al grado de que una pieza puede tener colores y/o texturas totalmente diferentes de otra. Dado que la instalación final de un recubrimiento cerámico V4 será única, se recomienda revisar la gama y hacer un ensayo de instalación antes de hacer la elección.

Aunque se recomienda expresamente revisar la gama de colores y texturas de los recubrimientos cerámicos V3 y V4, todas las categorías arriba mencionadas tienen algún tipo de gama, y en general deben revisarse e instalarse tomando las piezas al azar de cajas diferentes para evitar problemas de estética.

Para ejercer la garantía de los pisos y azulejos de primera calidad de manufactura nacional, éstos deberán estar instalados con las juntas de expansión, juntas perimetrales y juntas para boquilla. Se deberá respetar siempre la separación que debe existir entre cada pieza o azulejo indicada en el empaque del producto o dentro de él. Para instalaciones en piso con diseño tipo fachaleta, ladrillo o escalonado, el desfase de las losetas deberá ser el 25% de la medida de la pieza. No se aceptarán reclamaciones con instalaciones sin separación para boquilla ("a hueso"), ni por desfases superiores al 25% de la medida de la pieza.

Utilizar métodos de instalación y herramientas distintos a los indicados por Daltile en las instrucciones descritas en el empaque de cada producto o el catálogo disponible en su portal de internet: <https://www.daltile.com.mx/> y con materiales de instalación (adhesivos y boquillas) diferentes a los indicados por Daltile, así como prácticas de limpieza que puedan dañar el acabado del producto (uso de limpiadores o de químicos o compuestos que contengan abrasivos, amoníaco, blanqueador, ácidos, ácido muriático, ceras, alcohol, disolventes u otros productos no recomendados para su mantenimiento y cuidado), anulará la garantía. Daltile se compromete a sustituir el producto siempre y cuando se compruebe que los productos presenten defectos en sus componentes y en su fabricación. El costo de sustitución no podrá exceder el costo original y/o los metros cuadrados de la instalación que, en su caso, se haya comprobado como defectuosa. La persona o el reclamante deberá presentar toda evidencia que le sea solicitada por Daltile, para que sea analizada y poder determinar si el problema presentado se debe a algún defecto en sus componentes o en su fabricación.

## Productos de limpieza no recomendados

Nunca utilice productos abrasivos, amoníaco, ácido muriático, blanqueadores, compuestos altos en cloro (contiene hipoclorito de sodio), ácido clorhídrico, ácido fluorhídrico, ácido acético (se encuentra en el vinagre), ácido fosfórico (se emplea en la fabricación de refrescos y bebidas gaseosas) o cualquier otro ácido que pueda corroer el cromo o acabado del producto. Así mismo los limpiadores hechos con base de aceite pueden dañar las llaves y grifería, o dejar residuos afectando su acabado brillante.

## Legislación Aplicable

Los siguientes artículos de la Ley Federal de Protección al Consumidor: Artículo 77, Artículo 78, Artículo 79, Artículo 80, Artículo 81, Artículo 82, Artículo 83, Artículo 92, Artículo 92 TER, Artículo 93, Artículo 94 y Artículo 95.