

Piso de Madera de Ingeniería de Roble Americano

EDUCACIÓN DEL CONSUMIDOR

Es muy importante crear expectativas realistas del cuidado, mantenimiento y conservación de los pisos de madera, incluso antes de que el cliente firme, el contrato de compra e instalación, los clientes deben comprender que sus pisos de madera no son infalibles. A las avalanchas de derrames de líquidos, polvo, arenilla, agua y humedad. Por lo que deben suministrar un absoluto cuidado y adecuado mantenimiento preventivo en el uso de productos y utensilios adecuados tales como:

Tapetes externos, protectores de piso, el uso de adecuados productos de limpieza, cera, nutrientes (cremas), aditivos, acondicionadores, mops antipolvo, etc. El servicio de mantenimiento preventivo debe realizarse con metodología profesional y con personal calificado.

Los consumidores necesitan saber que el uso de productos de limpieza inadecuados, químicos quita manchas, limpieza con cera o con mops humedecidos con agua, además de que pierden su garantía pueden crearse problemas internos en la superficie de los pisos de madera, como pérdida de brillantez, agrietamientos, deformaciones, hinchazones, pandeamientos, desprendimiento del acabado, etc.

La frecuencia del mantenimiento preventivo para la conservación de los pisos de madera depende básicamente de la cantidad de tráfico que cruza sobre ellos. Para tráfico tipo residencial es típico un programa de mantenimiento de limpieza, diaria, con productos aprobados cada 3 o 6 meses dependiendo del nivel de tráfico y de la exposición a rayos solares UV. El programa varía con cada especie de madera, la ubicación geográfica del recinto y las condiciones ambientales.

MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN

Recomendaciones para el cuidado, mantenimiento preventivo y conservación de sus pisos de madera de uso residencial:

- Establezca el programa periódico a seguir de limpieza, barrido y aspirado para eliminar todo el polvo y arenilla como sea posible.
- Los derrames de líquidos y la humedad "NO" deben penetrar en el piso por sus uniones, si esto ocurriera, debe proceder a limpiar, secar y hacerlo inmediatamente.
- Siempre utilice productos de limpieza para pisos de madera recomendados.
- Los productos de fabricantes no conocidos, pueden dejar residuos contaminantes sobre su piso.
- La mayoría de las garantías que ofrecen los fabricantes de pisos de madera preacabados, se pierden por el uso de limpiadores de base detergentes y solvente base aceite.
- En caso de derrames secar la superficie inmediatamente con una tela absorbente ligeramente humedecida y a continuación utilizar productos de limpieza recomendados.
- Para manchas difíciles, humedezca ligeramente una tela suave con un producto limpiador de fabricante recomendado.
- Aplique directamente sobre la mancha y repita si es necesario. Nunca utilice ceras o productos a base de cera sobre una superficie preacabada de fábrica.
- Cuando un piso pierde su brillo existen en el mercado diferentes opciones de productos y nutrientes para revivirlo.
- Las máquinas pulidoras deben correr a baja velocidad para no quemar el barniz de acabado y utilizar cojinetes y productos adecuados de limpieza y pulido. El cuidado de los pisos de madera difiere significativamente de cualquier otro tipo de pisos.

Recomendaciones para el cuidado, mantenimiento preventivo y conservación de sus pisos de madera de uso de alto tráfico comercial y de canchas deportivas.

Los pisos de canchas deportivas como básquet ball, volley ball, squash, aeróbicos, pistas de baile, iglesias, hospitales, estudios de grabación, fotográficos, de filmación etc. requieren de especial cuidado debido a su uso rudo.

- Establezca el programa periódico a seguir de limpieza, barrido y aspirado para eliminar todo el polvo y arenilla como sea posible.
- Diariamente remueva el polvo y arenilla con un mop antipolvo en seco. Los pisos con tráfico pesado deben limpiarse hasta tres veces al día.
- Utilizar tapetes de bienvenida en todas las entradas de los recintos para evitar el arrastre de polvo abrasivo y arenilla.
- Limpiar y secar inmediatamente cualquier derrame de líquidos o cualquier tipo de humedad de los pisos de madera.

- Remover las marcas de tacones o de suelas de hule utilizando algún limpador para madera aprobado aplicado con una tela suave o con un mop antipolvo.
- Asegúrese que las instalaciones de calefacción, ventilación, aire acondicionado, etc. trabajen dentro de los límites normales de operación. La humedad relativa en el interior de los habitáculos debe estar entre 40 y 70% promedio anual. En zonas geográficas extremas, una fluctuación del 15% en humedad, inclusive no debe afectar adversamente a la especie de maple.
- Frecuentemente inspeccione los pisos de madera de condiciones anormales de ajuste en cuanto a hinchamiento o encogimiento. En época de lluvias, ponga especial cuidado en detectar pasos de agua por puertas y ventanas.
- Remueva la acumulación de basurillas en las juntas de expansión.
- No suspenda el sistema de mantenimiento preventivo aún en períodos prolongados de inactividad o vacaciones.
- No utilice productos de limpieza domésticos ya que dañan el barniz de acabado, lo pueden dañar irreversiblemente y dejarlo peligrosamente resbaloso o pegajoso.
- No utilice fibras ásperas o cepillos para fregar pisos de concreto en las máquinas pulidoras.
- Los pisos de uso comercial y deportivo no están cubiertos por esta garantía.

Recuerde que un piso bien cuidado con un mantenimiento preventivo periódico y bien conservado mantendrá su belleza por muchos años, bajo estas condiciones su piso no necesitará rebarnizarse por periodos de hasta 25 años.

TERMINOS Y CONDICIONES DE LA GARANTÍA

POLIZA DE GARANTIA PARA PISOS DE MADERA PREACABADOS

Exclusividad

Las garantías son aplicables únicamente al comprador original y no son transferibles. Las garantías descritas en este documento están sujetas a todas las limitaciones, exclusiones, procedimientos y renuncia de responsabilidades.

Garantía Limitada Estructural de por Vida

Su piso se fabrica utilizando un proceso de alta tecnología que consiste en un centro de madera de triplay con chapa de madera 100 por ciento natural con una alta resistencia a fracturas y deformaciones.

Los pisos presentarán contracciones y dilataciones pequeñas debido a cambios de temperatura y humedad ambiental, esto es normal y no se considera defecto de fabricación. Sus pisos estarán libres de las siguientes fallas estructurales: torceduras, exfoliación del acabado y abultamientos en rangos normales de temperatura y humedad ambiente en su zona geográfica. Cualquiera de estas fallas están cubiertas por nuestra garantía por lo que Norden reparará o reemplazará el piso defectuoso, a nuestra opción, ya sea parcial o totalmente sin costo para el comprador original del piso.

Garantía ilimitada de fabricación y mano de obra

Norden, garantiza sus pisos de madera contra defectos de fabricación por doce meses y de mano de obra de fábrica por tres meses contados a partir de la fecha de facturación, a través de su red de distribuidores. La mano de obra por concepto de instalación, reparación, remodelación, rejuvenecimiento, entonación, mantenimiento, conservación o de cualquier trabajo efectuado por contratistas independientes o personal ajeno a Norden, no forma parte de esta póliza de garantía de fábrica.

Garantía Limitada en duración del acabado hasta por 5 años

Norden, garantiza al comprador original del piso que bajo uso normal residencial y siguiendo los procedimientos de instalación e instrucciones de mantenimiento de Norden, su acabado no se desgastará hasta el punto de llegar a la madera base, en el periodo de tiempo especificado en cada garantía implícita. Si el acabado del piso se desgasta antes del periodo de la garantía de 5 años, dependiendo del tipo de barniz adquirido, Norden reparará o repondrá el piso a su opción, sin costo para el comprador original. La reducción de brillo por uso, no se considera un defecto de fabricación.

Garantía Limitada por humedad en el subsuelo y/o subpiso

Antes de la instalación de su piso de madera se deberán realizar pruebas de humedad, ya que los subpisos llevan agua hacia la superficie de la losa y esto en determinado tiempo puede dañar el piso, en algunas duelas pueden generarse moho, decoloración y provocar problemas en la estructura, esto no es defecto de fabricación y por lo tanto no está cubierto por la garantía. Norden anulará la garantía si las condiciones del firme en el área de instalación son inadecuadas para la colocación de pisos de madera.

Garantía de Preinstalación

Los pisos de Norden están clasificados y fabricados según los requisitos más estrictos. El piso de madera es un producto natural y tiene variaciones de color, pequeñas vetas minerales y pequeños nudos que no se consideran defectos de fabricación, Norden tampoco puede garantizar las variaciones naturales de color o tonalidad entre muestras de folletería y el piso adquirido o instalado. Si por alguna razón no se encuentra completamente satisfecho con su piso, antes de la instalación, devuelva las cajas del material del piso en cantidades completas a su distribuidor y reciba un reemplazo total del producto. Una vez instalada la duela se da por hecho que el producto ha sido de su entera satisfacción quedando anulado cualquier reemplazo por dichas características.

Exclusiones de la Garantía Residencial

Los siguientes puntos quedan excluidos de esta Garantía:

- Variaciones de tono y color por la edad de la madera y características naturales de la madera como marcas minerales, grano y porosidad, pequeños hoyos y nudos.
- Raspaduras, estrías, excavaciones, exfoliación o desprendimiento del acabado, ampollas, burbujas, pérdida de adherencia, agrietamientos del acabado, decoloración parcial o total provocada por los efectos del sol y de la luz UV y desgaste común.
- Decoloración parcial de color debido a la colocación de tapetes y/o mobiliario cubriendo al ras del piso de la exposición directa o indirecta de la luz exterior
- Acciones causadas por el hombre o por la naturaleza, como inundaciones, fugas de tuberías o de agua, por encima o debajo de la superficie de los sustratos.
- Instalación inadecuada o incumplimiento de las instrucciones del Manual de Instalación de Norden.
- Cualquier uso inadecuado, negligencia o abuso, derivado en marcas de superficie, hendiduras, rayones, problemas estructurales y acabados del piso no los cubre la garantía, (tacones aguja, tacos deportivos, botas militares, patas de muebles, tapetes, alfombras, patines, patinetas, garras de mascotas, arenilla, rocas, caída de artículos punzocortantes, herramientas, etc.).
- Infestación de insectos o daños por cualquier otro tipo de animal incluyendo mascotas no los cubre la garantía.
- Las variaciones de color entre muestras de folletería y piso, o entre el piso instalado y el piso de reposición no se consideran defecto de fábrica.
- Falta de cuidado del piso sin seguir las recomendaciones de la Guía de mantenimiento de Norden y no deberá trapear su piso con agua, ya que los resultados ocasionados por esta acción no están cubiertos por la garantía.
- Transferencia o asignación de la garantía a otra persona que no sea el comprador original del piso no es aplicable a esta garantía.
- Si el piso es expuesto a la luz solar, calor, humedad o sequedad excesivos. Los rangos de temperatura deberán estar entre 15 y 35°C con una media ideal de 20°C para mantener estable la humedad interna de los pisos de madera y la humedad relativa entre 25 y 75%.
- Si el piso es sujeto a un uso distinto del residencial interno como por ejemplo: comercial, hotelería, industrial, iglesias, canchas deportivas, salones para fiestas, restaurantes, oficinas, pistas de baile, clubes, etc.

Fecha de efectividad de la póliza de garantía

Su garantía se torna válida una vez que se haya hecho el pago total del piso, con la presentación de la factura, independientemente de que su instalación esté completa.

Renuncias de Responsabilidades bajo esta Garantía.

Norden hace válidas las garantías contenidas en este documento y no hace ninguna otra garantía. Por medio de este documento Norden renuncia a la responsabilidad por todas las demás garantías implícitas de comercialización e idoneidad para un propósito particular, todas ellas quedan excluidas de esta garantía. El comprador y Norden acuerdan que el único recurso de reparación será el reemplazo de las duelas defectuosas a juicio de Norden. Norden no hace ninguna otra declaración, ni garantía de ninguna otra clase, y ningún representante, empleado, distribuidor o concesionario de Norden tiene autoridad para hacer o implicar ninguna declaración, promesa o acuerdo que de alguna manera difiera de los términos de esta garantía.

Norden no asume responsabilidad por pérdida de uso del piso de madera o cualesquiera otros costos, gastos, daños incidentales o resultantes de la instalación del piso incurridos por el comprador o por cualquier otra persona.

Si tiene una reclamación según la Garantía

Si el piso falla con respecto a las disposiciones de esta garantía, deberá comunicarse con su concesionario en un plazo no mayor de 30 días a partir de la fecha en que ocurra el problema.

Si el problema persiste y la reclamación no se ha resuelto a su satisfacción, comuníquese con el distribuidor de su localidad, Norden se reserva el derecho de pedir a un inspector técnico autorizado que realice una inspección visual del piso, o tal vez se le solicite que quite y envíe piezas del piso dañado para que se le haga un análisis técnico completo. Las reclamaciones se pueden resolver solo después de que se haya hecho un número razonable de intentos para corregir el problema, sólo entonces se puede hacer una solicitud para el reemplazo parcial o total del piso.

Recuerde que es requisito indispensable presentar su comprobante de pago en el momento de alguna reclamación.

Todas las garantías implícitas están limitadas a los tiempos y parámetros específicos establecidos en esta póliza de garantía, otros folletos se pueden referir a otras garantías específicas.

PROCEDIMIENTO DE RECLAMO

Requisitos para hacer válida su garantía

1. Presentar carta reclamación a su distribuidor de pisos de madera.
2. Acompañar copia de la Factura.
3. Acompañar certificado de instalación con la siguiente información:

- Domicilio del inmueble, en donde se instaló el piso.
- Estado del firme: obra nueva, reposición o cambio de piso, porcentaje de humedad del firme o bajo piso, materiales utilizados para la nivelación, impermeabilización, método y productos autorizados para su mantenimiento y conservación, bajo piso, pegamento utilizado, etc.
- Actas de contingencia durante la vida útil del piso, en casos de derrames, fugas, goteras, etc. de líquidos, tipo de líquidos derramados, tiempo de derrames, equipos de aire acondicionado, líneas hidráulicas de calefacción, método de secado y acciones correctivas y preventivas adoptadas.
- Constancia de adaptación ambiental por lo menos 72 horas antes de la instalación, nombre y firma del distribuidor y del instalador de pisos de madera.
- Sello y No. de folio de registro como acuse de recibo por NORDEN LUSARO S.A. DE C.V., un plazo no mayor a 30 días naturales, posteriores a la fecha de factura.
- Copia del dictamen técnico aprobatorio, para proceder a la validez de su garantía ya sea a través del distribuidor o de Norden, según sea el caso.

El cliente

Firma de Conformidad y Aceptación



Importado por: NORDEN LUSARO S.A. DE C.V. Calle Antonio Ancona Ext. 3451, Col. Cuajimalpa, Cuajimalpa de Morelos, C.P. 05000, Ciudad de México, México



contacto@norden.com.mx