
Esta garantía es aplicable a las gama Original y Duraflex de la marca Compoflooring. La garantía tiene validez si se cumplen las siguientes condiciones:

La garantía de 5 años residencial de Compoflooring, se aplica solo para uso residencial y para instalaciones interiores. Para otros tipos de aplicaciones, se requiere una garantía escrita individual emitida por Compoflooring.

Se debe avisar 15 días antes sobre tales defectos, para evitar que el suelo sufra mas daños.

Compoflooring no se hará responsable de los costes por las molestias, pérdida de tiempo, costes por retraso de obras derivados por una reclamación sujeta al suelo.

El suelo se debe instalar siguiendo el manual de instalación que se encuentre en las cajas del producto. En caso que no se encuentre el manual se debe solicitar al distribuidor.

Esta garantía no cubre daños causados en el suelo por:

El incumplimiento de las instrucciones de instalación que vienen en el manual.

Accidentes, uso inapropiado, entre los que se incluyen arañazos, golpes, cortes o daños provocados por tierra, piedras, objetos punzantes o cortantes y otros materiales abrasivos.

Mantenimiento inadecuado.

Esta garantía no cubre los daños secundarios producidos por un defecto del suelo.

Compoflooring no es responsable de los costes de la mano de obra de la reparación del suelo o otros costes similares. Esta garantía no cubre los daños consecuentes, poco comunes o fortuitos.

En caso de sustitución del material se entregará un suelo de igual características, en caso que la referencia afectada este fuera de catálogo, el cliente deberá elegir entre uno de los vigentes.

Garantía de 5 años limitada por desgaste doméstico

La capa de vinilo del suelo está garantizada por Compoflooring, contra roturas en un uso normal durante la vida del producto. Se considera rotura la del 100% de la capa de vinilo que deje expuesta la capa interior en un mínimo del 5% del total de la instalación. No se consideran desgaste de la superficie la pérdida de brillo ni los rasguños. La falta de brillo puede ser corregida con cuidados de recubrimiento integrales o en algunos puntos. Si se determina que se ha producido una rotura del 100% de la capa de vinilo en más de un 5 % total de la instalación, Compoflooring dispondrá a abonar el coste del material de forma proporcional basándose en los términos establecidos más adelante en la sección "depreciación anual por uso y desgaste". La presente garantía es intransferible y se aplica únicamente al comprador original al cual se facturó.

Esta garantía permanente limitada por desgaste doméstico está sujeta a las condiciones siguientes:

1. El pavimento debe estar instalado adecuadamente y conforme a las instrucciones de instalación de Compoflooring.
2. El pavimento debe ser utilizado únicamente en interiores con climatización.
3. El pavimento debe ser mantenido conforme a las instrucciones de mantenimiento de Compoflooring.
4. La presente garantía limitada no se aplica a zócalo, molduras ni sub-bases de Compoflooring.
5. La instalación de pavimentos con defectos de fabricación no queda cubierta por la presente garantía limitada por desgaste.

Garantía de 5 años limitada estructural

Se garantiza que el suelo no contiene defectos de fabricación ni de materiales durante toda la vida del producto. En caso de que surja un defecto, Compoflooring dispondrá abonar su coste basándose en la compra original del producto. En caso de que se desarrolle un problema atribuible a un defecto de fabricación después de la instalación del pavimento, el coste de la mano de obra para su reparación no quedará cubierto por la presente garantía. El comprador del pavimento no puede transferir esta garantía.

Cobertura de la garantía de 5 años limitada estructural. Previa determinación de un defecto válido de fabricación, se abonará al distribuidor la cantidad suficiente para la compra de un repuesto. En caso de instalación de un producto ya defectuoso, no se abonará el material ni la mano de obra de repararlo.

La garantía de 5 años limitada por desgaste doméstico estructural no cubre:

1. Daños causados por pegamentos o cintas adhesivas, rasguños, arrancamientos, ralladuras, perforaciones, cortes, abolladuras, abrasiones, accidentes, ausencia de protección adecuada en muebles –como almohadillas para las sillas, etc.–, ruedas o desplazamientos que no sean a pie u otros malos usos intencionados del producto. La pérdida de brillo del acabado se puede producir por desgaste normal y no es una imperfección del producto.
2. Las variaciones de color son normales y probables a causa del uso de componentes naturales, de la exposición a rayos UV y/o luz solar y de la edad del material. Por ello, la diferencia respecto al color de las muestras, productos de repuesto o ilustraciones y el producto real no es una imperfección.
3. El fabricante no garantiza que los productos Compoflooring combinen con el mobiliario, tapicería, ebanistería, rejados, etc. del cliente.
4. Incumplimiento de las instrucciones de instalación y de las pautas de mantenimiento recomendadas por Compoflooring. El fabricante no puede asumir responsabilidades por la idoneidad del material de pavimentación y productos relacionados en cada instalación individual puesto que el fabricante no tiene control sobre la aplicación adecuada del instalador. Si una pieza concreta genera dudas cuanto a apariencia o dimensiones, el instalador no la debe utilizar.
5. Grietas, deformaciones, suciedad, pérdida de color, mantenimiento inadecuado o mal uso causados por elementos como patines, zapatos de golf o animales quedan excluidos de esta garantía.
6. El cubrimiento del suelo instalado en lugares inadecuados queda excluido de esta garantía.
7. La pérdida de brillo o los rasguños superficiales no son considerados desgaste de la superficie. La falta de brillo se puede corregir con cuidados de recubrimiento integrales o en algunos puntos

8. Decoloración por el sol.
9. Aperturas puntuales del click en solo algunas lamas. Si se abren algunas lamas y el 80% del suelo esta bien quiere decir que se ha producido un daño en el click antes de instalar, porque si fuera defecto de fabricación se abrirían los clics de la gran mayoría.
10. Daños en el suelo causados por pavimentos instalados con el método flotante y luego calentados a temperaturas superiores a 60° C (temperatura medida en material no en ambiente) o expuestos a temperaturas inferiores a 10° C. Los pavimentos expuestos a estas condiciones deben ser instalados empleando el método de encolado para mantener la cobertura de la garantía.

Garantía permanente limitada de resistencia al agua

Se garantiza que el suelo es impermeable al 100% y que la integridad estructural no quedará reducida de forma significativa por exposición al agua durante la vida del producto. Si bien la humedad no puede afectar la integridad del pavimento, es probable que, si se acumulan humedades en exceso en los edificios o en los materiales de construcción, pueden aparecer moho y/o hongos (especialmente si el problema de humedad permanece oculto o sin solucionar). La garantía por humedad excluye los daños resultantes del crecimiento de moho y/o hongos debido a la exposición prolongada a la humedad. La garantía no cubrirá en caso que se use el suelo para revestir duchas, o en caso que el pavimento esté adyacente a la ducha debe estar bien aislado de fugas permanentes de agua. Es un pavimento para instalación en zonas interiores, no se garantiza su instalación en zonas exteriores, zonas parcialmente cubiertas por toldos y pérgolas, lugares cubiertos con cerramientos de aluminio o similares o áreas con acceso inmediato al exterior.

Esta garantía permanente limitada de resistencia al agua no incluye los incidentes en que el pavimento entre en contacto con agua y averías que habitualmente quedan cubiertos por el seguro del hogar incluyendo, aunque sin limitarse a ello, los daños causados por inundaciones o por agua estancada consecuencia de filtraciones de tuberías, grifos o electrodomésticos. Tampoco incluye los daños causados por inundaciones o por agua estancada consecuencia de presión hidrostática u otros incidentes.

La garantía permanente limitada de resistencia al agua no cubre:

1. Daños en las estructuras inmediatas: paredes, subsuelo, instalaciones, mobiliario, enmoquetados, molduras, tapicería, elementos de calefacción en el subsuelo u otros daños que no sean de las baldosas o laminados del pavimento.
2. Daños causados por aparición de moho y hongos debida a exposición prolongada a la humedad.
3. Pavimentos instalados en el exterior.

Garantía de 5 años limitada por animales domésticos.

- Garantía resistencia estructural. Se entiende por resistencia estructural a la resistencia que tiene el suelo a hincharse o deformarse por la orina.
- Garantía resistencia superficial a las manchas causadas por animales domésticos (gatos o perros) incluyendo orina, heces y vómito. Se denomina resistencia a manchas, a la capacidad del suelo para resistir el daño superficial en la mayor medida posible (es decir, minimizar las marcas que puedan dejar la orina, heces y vómito)

Se debe limpiar el área afectada de forma inmediata cuando se observe una mancha. Cuanto más tiempo pase antes de su limpieza más difícil será quitar una mancha.

La garantía de 5 años limitada por animales domésticos no cubre:

- Manchas de orina, heces o vómito que no sean de animal doméstico.

Información y condiciones de la garantía:

El suelo Compoflooring está garantizado en condiciones normales de uso contra cualquier defecto de fabricación desde la fecha de compra del cliente.

Esta garantía cubre la sustitución de tablas Compoflooring de determinados defectos con tablonos Compoflooring de calidad equivalente o similar de la línea de productos existente en el momento de la reclamación. Esta garantía no implica un reembolso financiero en virtud de cualquier circunstancia o costo de renovación o instalación.

Esta garantía no cubre:

- Uso y desgaste fuera de lo normal.
- Cualquier daño mecánico u otra alteración causada por el uso no de acuerdo con las instrucciones de instalación de Compoflooring..
- La ocurrencia de accidentes, mal uso o abuso.
- Daños causados por métodos de limpieza incorrecta o detergentes inadecuados.
- Daños causados por manchas de productos químicos como colas, lacas y tintes, detergentes, barnices y pinturas, disolventes, cauchos, resinas, etc.. Cualquier tipo de producto químico que pueda manchar la capa superficial.
- Daños causados por quemaduras, cigarrillos, ascuas. Se trata de un suelo plástico que reacciona a altas temperaturas.
- Daños debidos a sillas o muebles pesados: se recomienda que use almohadillas de fieltro debajo de sillas y muebles para la posibilidad de rayar y marcar superficies
- Daños debidos a arena o piedras: se recomienda utilizar felpudos en el interior y el exterior de todas las puertas externas para evitar que la arena se transporte alrededor del suelo.
- Daño debido a arañazos
- Instalación de cualquier otro patrón descrito en el punto "Instalación"
- Si se inunda el suelo y se encuentra agua retenida entre el suelo y la solera que no se filtra, se debe proceder a desmontar el suelo y eliminar esta agua. Estas bolsas de agua impiden que el suelo trabaje plano dañándose los clicks al caminar. También el agua provoca desplazamientos del suelo inapropiados ya que este flota sobre una película de agua.
- Movimientos del suelo anormales por colocar encima de este, muebles u objetos muy pesados que no dejen mover el suelo libremente provocando la desestabilización dimensional del sistema flotante. Esto provoca aberturas en el click, que se marquen las testas, que se monte el parquet entre otros efectos de movimiento. Un suelo flotante debe poder moverse con libertad.

• La garantía Compoflooring está excluida si se instala en:

- Si se instala el suelo en zonas de tránsito intenso, o sea locales comerciales en general, restaurantes, peluquerías, bares, gimnasios, como aplicaciones institucionales, hospitales y edificios oficiales, entre otros. Establecimientos de hostelería, áreas comerciales, restaurantes y cafeterías, pubs, discotecas, etc. Zonas de uso comercial intensivo, como aeropuertos, vestíbulos, accesos, escuelas y peluquerías, áreas de hoteles de uso intenso, instalaciones deportivas entre otras.
- Para revestir duchas, o en caso que el pavimento esté adyacente a la ducha debe estar bien aislado de fugas permanentes de agua.
- Áreas donde se esté permitido fumar, es un suelo de plástico, por tanto se daña la superficie con las brasas de un cigarrillo.
- Otras zonas de tránsito intenso, zonas exteriores o zonas con acceso inmediato al exterior.

Como funciona la garantía en caso que se demuestre que el suelo ha tenido un defecto de fabricación:

En el momento de presentar la reclamación, compoflooring seleccionara unas lamas del sitio instaladas firmadas y selladas por el cliente, y se llevarán a laboratorio certificado Applus, si estas lamas están dentro de los parámetros de la hoja técnica quiere decir que el suelo esta bien y que es un problema del lugar donde se ha instalado, por tanto no cubre garantía.

Estas pruebas consisten en medir en cámara climática cambios dimensionales por temperatura, deformaciones por temperatura, otros ensayos como fuerza de click o deslaminación.

En ninguno de los casos Compo flooring no abonara el coste de desinstalar y instalar el suelo.

En caso que el defecto de fabricación afecte solo a una parte del suelo instalado:

Caso 1: Caso de encontrar suelo compatible igual que el que tiene instalado el cliente. Solo suministrará lamas para substituir la zona de lamas que tienen un defecto de fábrica.

Caso 2: En caso de no encontrar un suelo igual con el mismo encaje click, modelos y color de ese modelo en concreto de la zona afectada, se ofrecerá el coste económico en dinero partiendo del valor de precio de tarifa (aplicando una depreciación anual por uso del 20 %).

Ejemplo práctico caso 2: si hay afectados 5 metros cuadrados afectados con un problema de fabricación y el precio de tarifa es 38 € y tiene 2 años desde la fecha de compra:

$38 \text{ €/m}^2 \text{ precio de tarifa} - 20 \% \text{ de dos años depreciación} = 24,32 \text{ €/m}^2 \times 5 \text{ m}^2 = 121,6 \text{ € de compensación económica.}$

En caso de del defecto de fabricación afecte a todo el suelo instalado:

Se suministra el mismo suelo o en caso que este fuera de gama ese modelo se suministra un suelo similar que haya en gama en ese momento.

Como se realiza una reclamación

Las reclamaciones efectuadas conforme a las anteriores garantías limitadas deben ser realizadas contactando con el distribuidor en el plazo de 15 días después de que se haya detectado el objeto de la reclamación. Además, las reclamaciones relativas a estas garantías deben ser realizadas antes de finalizar el correspondiente periodo de garantía limitada. Para realizar una reclamación se debe presentar un justificante que incluya la fecha de la compra.

Revisado a 02 de mayo de 2021