

# Productos Porcelanatos y Cerámicos

1. Verificar que todas las cajas del producto se encuentren marcadas con el mismo lote de producción, Referencia, código, lote, tono, tamaño, cantidad de acuerdo al empaque y embalaje registrado por el fabricante; así como que se encuentre en buen estado y que no presente roturas o averías.
2. Revisar detenidamente el producto recibido, antes de firmar la remisión de entrega a conformidad suministrado por el auxiliar logístico, dado que no se aceptarán devoluciones de mercancías una vez firmado el documento de entrega.
3. Si al momento de recepcionar y/o recibir la mercancía usted encuentra roturas o incongruencias en el producto, estas deben quedar diligenciadas en la remisión de entrega que le suministra el conductor y/o Auxiliar para proceder con la reposición respectiva del producto con novedad.
4. Manipular y almacenar el producto con suma precaución dado que son productos frágiles, por ende, tienden a romperse fácilmente.
5. Recuerde que la garantía por tonos, tamaños y diseños no procede si el material ya ha sido instalado y no se haya evidenciado la novedad al no realizar el tendido en seco respectivo del material.
6. Antes de iniciar con la instalación del producto se recomienda realizar un tendido en seco, tenga en cuenta las condiciones óptimas de iluminación y nivelación sustrato (piso/pared) de instalación. Para cantidades inferiores a 10 cajas, (debe hacer el tendido de todas las piezas) y para cantidades superiores a 11 cajas (la cantidad mínima del tendido será de 10 cajas del total adquirido) verifique que todo el material cuente con el mismo tono, diseño, estructura y esmalte de la cara bella del producto, revise planaridad y alabeo.
7. Se debe instalar el producto con una dilatación mínima de 3mm como dicta la norma, siga las instrucciones del fabricante (ya que no es motivo de reclamación), esto le ayudará a acomodar las piezas de manera correcta para realizar la instalación según su preferencia.
8. Al respaldo de la cara bella de los productos encontrará guías para una correcta instalación, de acuerdo al diseño y estructura de los revestimientos, esto garantiza un adecuado montaje del producto por su maestro de obra. Por favor consulte la información en el empaque del fabricante.
9. Antes de instalar la placa de porcelanato y/o cerámica asegúrese que la estructura esté completamente nivelada y seca para garantizar así una correcta instalación del producto, se deben utilizar crucetas (dilatación) y dejar como mínimo de 3mm entre las juntas de las baldosas para evitar fisuras por el movimiento estructura de la vivienda.
10. Los productos porcelanato y/o cerámica cuentan con una tolerancia en medidas (tamaño del revestimiento) de más o menos (+ o -) de 2mm a 3mm, siendo una característica propia del producto al momento de su fabricación.
11. Los productos porcelanato y/o cerámica presentan una curvatura central, siendo una característica propia y natural de los productos en el momento de su fabricación, su nombre técnico se denomina alabeo central, presentándose mayormente en formatos de gran tamaño.
12. Los productos que requieren ser pulidos en el corte para su instalación, pueden verse opacos según el ángulo de iluminación que utilice (un material presenta opacidad cuando no se deja pasar luz en proporción apreciable), esta es una característica propia del producto lo cual no indica que sea un defecto de calidad, ni objeto de reclamación.
13. Tenga en cuenta que al momento de realizar la instalación del porcelanato y/o cerámica que sean de color blanco y/o oscuros se debe usar el pegante recomendado; esto es, para productos claros usar pegantes de color blanco y para productos oscuros usar pegante color gris. Dicha recomendación con el fin de evitar futuras manchas en el producto y/o en la capa inferior del esmalte, debido al fraguado durante la instalación entre el sustrato y el mortero (pegante); o durante el secado y adherencia del producto, dado que los productos porcelanato y/o cerámica pueden contar un porcentaje menor de engobe durante su proceso de fabricación.
14. Después de instalar el producto recubra el piso con dos capas de cartón corrugado para protegerlo contra el rayado y así facilitar su limpieza al culminar la obra, recordar colocar la cara lisa del cartón contra la baldosa, dado que la cara corrugada puede ocasionar marcas o manchas irreversibles en el producto; en caso de que una sección del cartón se moje, cámbiela inmediatamente debido a que el piso puede mancharse.
15. Debido a la baja absorción del porcelanato y/o cerámica, es necesario utilizar morteros de pega con base en látex para garantizar una adherencia idónea al momento de instalar el producto.
16. Algunos productos porcelanato y/o cerámica cuentan con una capa protectora, esta debe retirarse o removerse después de ser instalado y fraguado (endurecerse) el piso. En los tonos claros (blancos o beige) se debe utilizar cemento blanco para retirar dicha capa protectora. Para porcelanato y/o cerámica de color negro se sugiere utilizar boquilla del mismo tono (color).
17. Hacer uso de productos limpiadores o ambientadores para obra que contengan PH neutro, teniendo en cuenta que, el PH ácido o alcalino en sus componentes, contienen químicos abrasivos y/o corrosivos que pueden ocasionar una opacidad o daño en la superficie del producto de manera irreparable, se afectará la apariencia y acabado del producto. Verifique en el empaque del producto limpiador o ambientador que cada uno de los componentes sea Neutro y que haya sido fabricado con detergentes neutros.

18. No utilizar productos de limpieza como cloro, varsol ni detergentes de PH ácido, alcalino, o que contengan ácido en sus componentes para retirar la capa protectora, ni para limpiar el producto dado que, se puede ver afectado el acabado del producto.
19. Evitar usar limpiadores como el hipoclorito de sodio puro (desinfectantes), productos que contengan ácido fluorhídrico o detergentes sólidos con partículas abrasivas; estos agentes corroen la superficie del porcelanato y/o cerámica y pueden causar daños permanentes en el acabado del producto. Si desea utilizar limpiadores o ambientadores verifique en su empaque, que haya sido fabricado con detergentes neutros, que no afecte la apariencia y acabado del producto.
20. Tenga suma precaución con la limpieza de la junta de colocación (separación que se deja entre todas las baldosas), una vez instalado el producto no utilice herramientas y/o productos abrasivos, dado que la boquilla puede producir partículas o sedimentos que pueden afectar la cara bella del producto (perdida de brillo, rayones, opacidades y cambio de color o tono del producto de forma irreversible)
21. Recuerde siempre guardar las etiquetas de las cajas de revestimiento en caso de presentar alguna novedad en la instalación o si necesita material de la misma referencia (TODACO S.A.S / Listo Mundo Cerámico no garantiza el mismo tono y tamaño cuando se hace en diferentes compras), dado que los lotes de producto podrían variar, debido a una alta rotación de los productos.
22. Colocar un tapete atrapa polvo en los accesos de ingreso al domicilio y en los puntos de alta circulación, para evitar que los granos de arena que se adhieren a los zapatos rayen la superficie de los productos instalados.
23. No aplicar ceras en el producto para mantener el brillo, debido a que estas sustancias ocasionan manchas irreversibles en los revestimientos.
24. Recubra sus elementos inmobiliarios como (sillas, mesas entre otros) con toques de silicona transparentes, (para oficinas es recomendable instalar tapetes de acrílico) esto previene el rayado del producto. Abstenerse de arrastrar sobre la cara bella del producto los muebles, sillas u otros objetos que generen un daño irreparable.
25. En caso de presentarse un derrame de líquidos en el producto que tengan tintes oscuros: (gaseosa, vino tinto, café, salsas, líquidos salinos, orina u otras sustancias abrasivas y no abrasivas), se recomienda limpiar la zona inmediatamente pues estos manchan el producto afectando su acabado. Esto también aplica para empozamiento de líquidos.
26. El tráfico y variación del porcelanato y/o cerámica tienen convenciones (normas) que determinan su uso y alcance de garantía, a continuación, se describen:

Tráfico	Descripción del uso según
<b>T2 - USO RESIDENCIAL MODERADO</b>	Áreas de uso: Todas las áreas de las residencias privadas a excepción de cocinas, escaleras y áreas de acceso directo a la calle. Recomendaciones: Proteger del contacto de materiales abrasivos (arena, tierra, etc.) durante la instalación y el uso, no arrastrar muebles u objetos que puedan causar rayones directamente sobre el piso. Usar tapetes atrapa mugre (sedimentos y/o sustancias) en las entradas de las áreas; tenga en cuenta que no se aceptan reclamaciones por daños en la cara anterior o bella.
<b>T3 - USO RESIDENCIAL GENERAL</b>	Áreas de uso: Es recomendado para su uso en todas las áreas al interior del inmueble y en balcones o terrazas. Se sugiere utilizar productos con acabado mate o protegido con granilla para áreas de intenso tráfico o áreas en contacto con agua con riesgo de deslizamiento. Ejemplo: Baños, cocinas, balcones y terrazas. Recomendaciones: Proteger del contacto de materiales abrasivos (arena, tierra, etc.) durante la instalación y el uso, no arrastrar muebles u objetos que puedan causar rayones directamente sobre el piso. Usar tapetes atrapa mugre (sedimentos y/o sustancias) en las entradas de las áreas; tenga en cuenta que no se aceptan reclamaciones por daños en la superficie.
<b>T4 - USO COMERCIAL MODERADO</b>	Áreas de uso: Se recomienda para áreas comerciales sin acceso directo a la calle o exterior. Ejemplo: Consultorios, oficinas, zonas comunes de edificios residenciales. El tráfico para los pisos con acabado mate debe ser inferior a 500 personas diarias promedio y para acabados brillantes debe ser inferior a 200 personas diarias promedio. Recomendaciones: No se aconseja utilizar en establecimientos comerciales de alto tráfico, como lo son industrias, establecimientos públicos, pasillos y zonas comunes de centros comerciales.
<b>T5 - USO COMERCIAL GENERAL</b>	Áreas de uso: Locales comerciales con acceso directo al exterior, bancos, autoservicios, instituciones educativas, hoteleras, sociales, religiosas, concesionarios, y áreas de atención al público. El tráfico debe ser inferior a 5000 personas diarias promedio. Recomendaciones: Para áreas expuestas a tráfico superior como terminales de transporte, industrias, aeropuertos, y pasillos de establecimientos comerciales, es aconsejable recibir asesoría técnica para asegurar que la especificación sea la correcta.

27. Existen productos que cuentan con tecnología Anti-Scratch (doble capa de esmalte), que proporciona una mayor resistencia a la abrasión (rayado), sin embargo, esto no garantiza una eficacia del 100%.
28. La evaluación de los productos cerámicos y porcelánicos se lleva a cabo mediante un examen visual a una distancia mínima de 1,5 m. Los detalles percibidos a una distancia inferior a 1,5 no son objeto de reclamación.
29. En Áreas catalogadas como grandes superficies se recomienda dejar una dilatación de 1cm cada (5m<sup>2</sup>) lineales, y en secciones de (20 a 25 m<sup>2</sup>) utilizar crucetas y/o juntas de dilatación, además de niveladores de productos mencionados en los empaques, siga las recomendaciones del fabricante.
30. Los productos que en su descripción mencionan "sin engobe" son productos que pueden presentar manchas en el proceso de instalación por la humedad, lo cual es inherente (esencial y permanente) en este tipo de producto, por lo tanto, se deben adherir al sustrato o superficie a instalar pegante blanco y se sugiere dejar como mínimo 72 horas para el secado o el tiempo que indique el pegante o adhesivo usado antes de proceder a emboquillar, esto permitirá el secado del pegante de manera idónea. Dichos productos están exentos de garantía.



# Productos Porcelanatos y Cerámicos

## INSTALACIÓN DEL PRODUCTO

**Junta de colocación, dilatación o asentamiento:** Distancia entre baldosas (dilatación), sugerida mínimo de 3mm, por favor consultar la información que se encuentra plasmada en el empaque del producto, la cual es complementaria. Si al momento de realizar la consulta encuentra unos valores distintos al del empaque del producto, utilizar el valor indicado que manifieste el fabricante.

**Juntas perimetrales:** Distancia que se debe dejar en el perímetro del área a instalar, independizando el plano horizontal del plano vertical (pared y piso), se debe tener una distancia como mínima de 10mm.

**Junta de dilatación o partición (gran superficie):** Distancia mínima de 10mm de ancho por 10mm de profundidad (se sugiere cada 5 metros), en lo posible deben estar calcadas en el sustrato y rellenas con material deformable. Están sujetas a la decisión y modificación expresa del constructor a cargo de según condiciones particulares de cada obra. Se deben tener en cuenta con el fin de evitar posibles desprendimientos en el futuro, para esto daremos una modulación básica general así:

- a. Áreas internas de modulación de 25 a 35 m<sup>2</sup>
- b. Áreas externas de modulación de 3 a 15 m<sup>2</sup>

Utilizar material de relleno entre juntas, una boquilla epóxica según sea su aplicación (uso exterior o interior). Juntas estructurales: Son aquellas de tratamiento exclusivo del constructor por lineamiento particulares de obra, en este caso el tipo de junta, la clase y el modo de instalación es propio de cada obra y constructor.

- Le sugerimos adquirir aproximadamente 5% más del material comprado; esto con el fin de tener un margen de cantidad que permita reemplazar piezas dañadas o realizar reparaciones durante o posteriormente a la obra.
- **No se recomienda** el uso de pulidoras para cortar porcelanatos o cerámicos. Las pulidoras están diseñadas principalmente para pulir y brillantar superficies, no para realizar cortes precisos en materiales duros como el porcelanato o la cerámica. El uso de una pulidora para cortar estos materiales puede generar daños en la pieza, producir fracturas no deseadas o incluso causar lesiones personales debido a la alta velocidad de rotación y el riesgo de astillamiento.

Para realizar cortes precisos en porcelanatos o cerámicos, se recomienda utilizar herramientas específicas como una cortadora para porcelanatos o cerámica. Estas herramientas están diseñadas para proporcionar cortes limpios y seguros en estos materiales. Es importante seguir siempre las instrucciones del fabricante y utilizar el equipo adecuado para garantizar resultados satisfactorios y minimizar riesgos.

- Tenga en cuenta que no debe utilizar un mazo de caucho color negro porque puede manchar el producto.
- La superficie donde va a realizar la instalación debe estar libre de polvo o residuos, para así garantizar una correcta adherencia del producto.
- Para formatos superiores a 25x25cm, se requiere realizar la técnica de doble encolado, la cual consiste en aplicar el adhesivo tanto en la cara posterior del producto, como en la superficie de instalación (Sustrato), se debe utilizar la llana por el lado dentado (superficie de instalación) y lado liso sobre la baldosa, tenga en cuenta que entre más grande sea la baldosa deberá usar una llana con dientes más grandes (según la especificación del adhesivo).
- Dejar que el mortero (mezcla) se solidifique, se recomienda durante al menos 72 horas después de aplicado o según las especificaciones del pegante o adhesivo usado. No camine ni coloque objetos sobre el piso antes de ese periodo debido a que podría ocasionar algún tipo de desnivel.

• Antes de emboquillar limpie el espacio entre las piezas con una brocha delgada y suave. Asegúrese de retirar granos de arena o restos de obra que puedan disminuir la adherencia a la boquilla (sugerimos emboquillar después de 72 horas o según las especificaciones del pegante o adhesivo) y limpiar con una espuma húmeda de izquierda a derecha suavemente para no retirar el producto aplicado.

• Los formatos rectangulares deben instalarse de forma lineal (sin traslape o traba) o traslapados máximo al 15% del tamaño de la pieza, con el fin de evitar tropezones o garretes, esto al igual que los demás formatos no se deben instalar al 50%.

• Por favor consulte además de la presente información que se encuentra plasmada en el empaque del producto la cual es complementaria, si encuentra dos valores como lo son el caso las juntas de colocación o de asentamiento, utilizar el valor indicado en el empaque por el fabricante.

• Para la instalación de los productos porcelanato y/o cerámica, siga las instrucciones impresas al respaldo de nuestro Pegante (Marca Listo), para mantener las conversiones apropiadas de preparación y mezcla conservar la adherencia apropiada para los productos.

• Tenga en cuenta la cantidad de pegante utilizado según sea su necesidad para la adhesión o pegado del producto en el sustrato, debido a que la abundancia de mortero puede ocasionar variación de alturas entre piezas, por su asentamiento generando garretes o tropezones, sugerimos utilizar un sistema de nivelación.

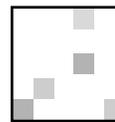
## GARANTÍA

Revestimientos porcelanato y/o cerámica según ficha técnica, para acabado brillante es de (5 años) y para acabados tono mate (10 años) solo en los casos por defectos de calidad, teniendo en cuenta las (CRU) Características recomendaciones de instalación y uso de los productos.

## NOTAS IMPORTANTES

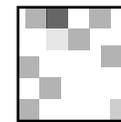
1. Se sugiere al usuario tener en cuenta la información suministrada, debido a que TODACO S.A.S / Listo Mundo Cerámico no se hace responsable por reclamaciones que deriven por omisión de dicha información.
2. Abstenerse de aplicar boquillas de color claro en productos oscuros o también de aplicar boquillas de color oscuro en productos claros debido a que su aplicación ocasiona manchas irreparables en el producto. Esto no es un objeto de reclamación.
3. Si ha adquirido un porcelanato y/o cerámica en calidad segunda (marcado en la descripción como segunda o comercial), este no cuenta con garantía dado que puede tener variación en tonos y tamaños.

### V2 LIGERA



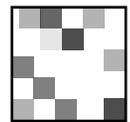
Se presenta una variación ligera del tono y/o trama inherente del producto

### V3 MEDIA



Se presenta una variación media del tono y/o trama inherente del producto

### V4 ALTA



Se presenta una variación alta del tono y/o trama inherente del producto

4. Los productos identificados como V2, V3 y/o V4 (siendo el V2 el de menor grado y V4 el de máximo grado) son productos con destonificación, por lo tanto, se presentan variaciones de tonalidad entre tabletas y/o trama en un mismo empaque y lote de producción, siendo éste una característica estética del producto. Ubique las piezas según su gusto o necesidad.
5. Para la instalación en fachada tenga en cuenta la recomendación NSR-10 y la norma ISO 13007 o NTC equivalente, debido que la obra debe garantizar el diseño y la estabilidad del elemento a revestir. Además de ello conserve las juntas de control de movimiento entre revestimiento para así controlar o disipar esfuerzos y/o movimientos de la estructura (para el diseño juntas se de remitir a un arquitecto).
6. Tenga suma precaución con la manipulación de los productos dado que los golpes entre piezas u otros objetos ocasionan daños y levantamientos en la cara bella del producto (capa superficial y/o esmaltada) de forma irreparable, lo cual no es un objeto de reclamación.

## EXONERACIÓN DE GARANTÍA

- TODACO SAS / Listo Mundo Cerámico no cubre la garantía por productos instalados que presenten diferencias en tamaño, tono, color, rayado y alabeo o planaridad. Antes de instalar el producto revise cuidadosamente que correspondan las especificaciones del producto solicitado a sus necesidades y verifique permanentemente la instalación.
- Cuando el Cliente no atiende y omite las instrucciones y recomendaciones específicas en este documento.
- Por daños en la instalación: Manchado, rotura de producto una vez que haya firmado el documento de recibido a conformidad.
- Cuando existan diferencias en la nivelación, afinación, secado y curado de la superficie donde es instalado el producto.
- Cuando exista una incorrecta instalación entre juntas de colocación, dilatación, perimetrales y estructurales al momento de instalar el producto.
- Cuando el producto se instala para un uso diferente al tráfico sugerido y condiciones que fueron recomendadas por el proveedor.
- Por mal uso, manejo o limpieza; el uso de productos químicos con PH ácidos o alcalinos, o cualquier tipo de producto que tenga un PH diferente al neutro es responsabilidad del usuario, por lo tanto, no cubre la garantía.
- Instalación incorrecta (instalación para uso diferente al recomendado por el proveedor).
- Por variación de tonalidad respecto a la muestra física en la Tienda (espacio en el que un fabricante expone sus productos).
- Por rayones ocasionados por suciedad, partículas abrasivas y/o objetos contundentes al no atender las recomendaciones especificadas en este documento.
- Cuando el producto adquirido es de calidad SEGUNDA o COMERCIAL (descripción del producto) Los productos en oferta, liquidación, saldo, exhibición o promoción no aplican para cambios ni devoluciones en este. Sobre dichos productos no aplican garantías que correspondan a defectos estéticos, tamaños y/o estructura.

