



CONDICIONES PARA LA INSTALACIÓN DE PISOS LAMINADOS, ESTRUCTURADOS, VINÍLICOS Y BAMBOO

OBJETIVO

El presente documento hace referencia a las condiciones y requerimientos que se deben de cumplir para una óptima instalación de pisos laminados, estructurados, bambú y vinílicos que Decor Center comercializa.

CONDICIONES GENERALES

Si no toma nuestro servicio de instalación, perderá la garantía del producto. El servicio de instalación cuenta con garantía de 12 meses para usos y mantenimientos adecuados.

Todos los temas referentes a precios y cotizaciones deben ser coordinados con su Asesor de Ventas y todos los detalles de visita técnica, toma de medidas e instalación deben ser coordinados con su Coordinador de Instalaciones.

El precio de cada instalación está relacionado a los resultados de toma de medidas que se entrega con copia física a cliente o responsable en sitio que haya asignado y de los resultados de visita que el Asesor de Ventas entrega y detalla en Tienda junto a la cotización de Productos y Servicios. Todo ítem no considerado en estas cotizaciones y resultados será detallado como un servicio adicional y presentado vía correo o telefónica a cliente o encargado de sitio que se haya asignado. Decor Center no se hace responsable por costos y tiempos adicionales por lo descrito.

Dentro de las 24 horas posterior al pago de servicio y entrega de material lo contactaremos para acordar fecha y hora de la instalación (días hábiles), la instalación debe realizarse a 5 días como máximo, después no hay garantías de estado de producto para ello se debe tener en cuenta que no haya pendientes de observaciones, entrega de materiales ni pago de servicios. Los horarios para realizar las instalaciones son los siguientes: lunes a viernes: entre 9:00am-6:00pm, y sábados entre 9:00am-12:00pm. Se excluyen turnos nocturnos, turnos reducidos, domingos y feriados en la programación regular, de requerir programación especial consultar al asesor de ventas. El cliente es responsable de informar y/o tener los permisos correspondientes para sus vecinos u otros sobre las actividades de instalación que se realizarán con la finalidad de no generar interrupciones en el servicio que puedan significar costos adicionales por días fallidos. Si requiere una instalación en horarios no regulares debe haber sido informado durante la visita técnica, para que reciba una cotización y pueda estar cancelado el servicio antes de iniciar (el cliente brindará las facilidades necesarias: ingreso, iluminación, salida, etc.).

El pedido de instalación pagado puede programarse a solicitud del cliente hasta en un plazo máximo de 30 días, posterior a ello se realizará una devolución a favor del cliente con la retención de un 10% por gastos administrativos.

La confirmación de fecha y hora con el cliente deberá ser considerando todo el material necesario para la instalación ya despachado y distribuido en los espacios según corresponda y el levantamiento de toda observación indicada en el resultado de visita para evitar costos adicionales por Día Fallido. El Día Fallido se define como un cargo adicional resultado de reprogramación por no poder continuar la instalación (con o sin servicios adicionales según corresponda) registrando dificultades que presente el cliente, su responsable en sitio y/o vecinos, o el área de trabajo, ajenas a las responsabilidades de el/los instaladores de Decor Center. Como referencia el precio del Día fallido es de S/. 180.00 + IGV. Monto por día fallido y otros aplica solo para Lima Metropolitana, puede variar para playa y/o provincias.

El cliente debe estar presente durante el(los) día(s) de instalación y firmar el acta de conformidad (parcial o final según corresponda). En caso el cliente no pueda estar presente durante la instalación debe delegar una persona a una persona responsable de sitio que tenga conocimiento de las expectativas de diseño del cliente, poder tomar decisiones respecto a lo que requiere su instalación, conocimiento de los resultados de visita y condiciones de visita/instalación, para registrar cambios o mejoras que puedan suceder durante la instalación. De igual manera debe facilitar los contactos para la comunicación continua y adecuada, y confirmar su comprensión de las condiciones de instalación. Toda decisión de cese de labores por pendientes en las condiciones de instalación se registrará como un día fallido, y toda decisión de cambio en el proceso de instalación de Decor Center debe registrarse con un Acta de Responsabilidad. Todo registro en Acta de Conformidad asume que el servicio ha sido realizado bajo sus expectativas y requerimientos, sin opción a reclamo posterior.

De no estar presente el cliente o responsable asignado en la fecha y hora de instalación programada el(los) técnico(s) asignado(s) esperará como máximo 20 minutos de la hora programada, pasado este tiempo, el cliente deberá regularizar la nueva asistencia con el pago de un día fallido.

Si la cotización no incluye otros servicios distintos a la instalación el cliente debe prever la resolución de los mismos antes de la asistencia de Decor Center (movimiento de mobiliario, desinstalación de producto, nivelación, corte de puertas, etc.). De manera adicional se indica que el técnico podrá tomar fotografías para el registro de su trabajo y comunicación con el área de Supervisión de Instalaciones de Decor Center.

El Cliente se compromete a desocupar y retirar todo tipo de muebles u obstáculos del ambiente donde se realizará la instalación, asimismo no debe haber personal ajeno al nuestro haciendo otros trabajos que dificulten el avance de nuestro servicio. Decor Center no se hace responsable por costos y tiempos adicionales ocasionados por lo descrito.

Se registrará con fotografías las condiciones en las que fue almacenado los productos (se recomienda ver condiciones de almacenamiento) a fin de evitar incidencias durante y posterior a la instalación, ya que el cliente es responsable de la calidad, cantidad y almacenamiento de los productos que se le han despachado. Así mismo se reitera que el cliente debe ubicar el producto en los ambientes donde se instalarán con 48 horas antes de dar inicio al servicio (proceso de aclimatación) ya que el(los) técnico(s) no son responsables de acarreo o estiba de materiales (a excepción se haya contratado el servicio).

Sólo se considerará instalación de productos suministrados por Decor Center. Decor Center solo provee de SCTR para servicios.



Se verificará antes de iniciar la humedad de losa y pared (máx. 4%), temperatura ambiente (18°C mínimo) humedad de ambiente (máx. 70%), la nivelación de losa (máx. 2mm/m²), la humedad del(los) producto(s) (máx. 14%) y paredes en ángulo recto. Estas condiciones se describen en los resultados de visita, de asistir y tener resultados distintos se informará a cliente para instalar con su responsabilidad o regresar a instalar registrándose un día fallido.

El cliente deberá proporcionar la energía eléctrica y condiciones apropiadas para el uso de herramientas y equipos de instalación, así como áreas de trabajo que no deben estar alejadas del área de instalación, y acceso a servicios higiénicos que puedan hacer uso los técnicos.

Todos los cerramientos exteriores e interiores de los ambientes (ventanas, puertas, marcos, mamparas, etc.) deberán encontrarse instalados considerando las alturas de los productos a instalar. Se considerarán accesorios de aluminio para las zonas colindantes a espacios húmedos.

Las paredes deben tener solo una mano de pintura para asegurar su ángulo correcto (90°) y evitar imperfecciones reflejadas en la unión de zócalos a pared, no debe tener última mano ya que la instalación de accesorios puede generar manchas propias de la manipulación del producto y proceso de instalación. De tener última mano el cliente debe proveer protección correspondiente a sus paredes con el espacio suficiente para maniobrar la instalación de accesorios. Decor Center no se hace responsable por costos y tiempos adicionales ocasionados por lo descrito.

En caso los zócalos no puedan ser instalados de manera regular (clavados), estos serán pegados con sikaflex.

Cualquier trabajo de albañilería, nivelación, resanes, etc., que requieran los servicios contratados a instalar, son responsabilidad directa del cliente. Asimismo, Decor Center no será responsable por los tiempos de atención y/o retrasos que estos trabajos generen o impacten sobre la instalación.

Los trabajos de desinstalación de revestimientos existentes tales como alfombras, piso parquet, vinil u otros, no están incluidos en el costo de instalación, a partir del retiro de los mismos se podrá dar un diagnóstico del estado de la losa siendo responsabilidad del cliente habilitarla para colocar el nuevo revestimiento. Así mismo, no se asegura el buen estado de los productos a retirar. Decor Center no es responsable por costos y tiempos adicionales que este proceso incurra.

El cliente es responsable de cubrir y proteger todo tipo de productos, acabados, mobiliarios, o aplicaciones que se hayan instalado previamente y que puedan dañarse como resultado de la manipulación de producto y proceso de instalación de Decor Center. Decor Center no se hará responsable de daños o problemas por la no protección de otros productos o acabados finales que tenga el cliente, así mismo no se hará responsable de daños o problemas que se identifiquen por otras partidas o servicios de instalación ajenos a Decor Center.

La instalación estándar es a "línea perdida" tal como se indicó en las condiciones de visita técnica. Así mismo se indica que durante la instalación no se realiza selección de tonalidades y tamaños de las piezas, estas se distribuyen de forma aleatoria y de acuerdo al proceso de instalación de Decor Center.

La instalación de pisos blandos y/o accesorios no se recomienda sobre ambientes expuestos a humedad tales como cocinas, baños, exteriores, así como tampoco sobre pisos de madera existentes o pisos vinílicos, se presentará un acta de responsabilidad por parte del cliente de requerir alguno de estos.

La instalación requiere que la altura libre entre contrapiso y parte inferior de las puertas, marcos de puertas, marcos pórticos, puertas de closet, mampara u otros similares, permita la instalación del piso y accesorios que correspondan. En caso no se encuentren instalados todos los enchapes que colinden con el piso o sean cambiados luego de la visita técnica, todo accesorio será definido durante la instalación o al finalizar el servicio a fin de solicitar el accesorio que realmente corresponda. Decor Center no es responsable por las demoras o costos adicionales que este proceso incurra.

Se considera como estándar una dilatación perimetral (excepto pisos vinílicos) de 12mm a 19mm para laminados y estructurados/bamboo respectivamente (+/- 1mm). Si el cliente adquiere accesorios que no sean e Decor Center, debe asegurar que dichos accesorios cubran los espacios perimetrales de dilatación del piso para mantener la garantía de instalación del piso.

El cliente debe haber instalado todo elemento que deba ir incrustado o fijado sobre el área de instalación desde la visita para que sea considerado en la instalación, Decor Center no recomienda ni se responsabiliza por todo aquel elemento que se trate de incrustar o fijar sobre los productos adquiridos e instalados posteriormente (balaustres, muros de drywall, topes de puerta, etc.).

Posterior a la instalación se debe dar al menos un tiempo mínimo de 12 horas sin que sea excesivamente transitado (incluye mobiliario). El cliente debe indicar la ubicación de tuberías de agua, electricidad (u otras instalaciones) antes de iniciar los trabajos de instalación de accesorios que sea importante conocer para evitar incidencias (fugas, inundación, etc.). Decor Center no es responsable por las demoras o costos adicionales que este proceso incurra.

Decor Center puede no dar inicio y/o paralizar una instalación si las condiciones antes expuestas no se cumplen o no se dan las condiciones de seguridad adecuadas para el personal técnico.

Una vez culminado el servicio de instalación se realizará una limpieza general (no fina). Asimismo, se hará un acopio del material que se va a desechar siendo responsabilidad del cliente la eliminación del desmonte.

Al inicio, durante y al finalizar la instalación los técnicos podrán tomar imágenes fotográficas de los ambientes a instalar o instalados.

Decor Center no se hace responsable por pérdidas o daños si el cliente no cumple con los puntos anteriormente mencionados.



La instalación puede culminar con material sin usar en sus empaquetaduras originales o no, se sustentará y detallará en Acta de Conformidad que el servicio finaliza considerando una determinada cantidad de material que debe estar dentro de los márgenes de desperdicio propio de la instalación (merma) el cual es propiedad del cliente sin opción a devolución.

CONDICIONES ESPECÍFICAS

La instalación de piso laminado y estructurado tipo click puede ser por instalación flotante (lo que requiere manga plástica y espuma antisonora) o pegada (pegamento flexible) para pisos, de acuerdo a solicitud, cotización cancelada del cliente posterior a su visita y recomendaciones de asesor de ventas. Para casos de escaleras, escalones de desnivel y/o pared serán pegadas (pegamento flexible) de acuerdo a las recomendaciones o indicaciones de resultado de visita.

La instalación de pisos se hará de acuerdo a manual de instalación publicado en la web de Decor Center (método flotante o método pegado).

La instalación de pisos vinílicos se realizará pegada, y con los accesorios que se recomendará en la cotización preliminar en tienda y las recomendaciones posteriores a la visita.

Acepto Las condiciones para la instalación de los pisos laminados y estructurados adquiridos en Decor Center.

Nombre: _____

DNI: _____ Fecha: _____

Pedido de instalación: _____

_____ Firma