



## CONDICIONES PARA LA INSTALACIÓN DE TABLEROS Y PIEDRAS

### OBJETIVO

El presente documento hace referencia a las condiciones y requerimientos que se deben de cumplir para una óptima instalación de Tableros y Piedras 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.

El tiempo aproximado para la instalación de sus tableros y/o piedras posteriores a su cancelación de Pedido de instalación es de hasta 15 días hábiles. \*Días hábiles aplica solo para Lima Metropolitana, puede variar para provincias, consultar con área de instalaciones. 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 con confirmación de producto, posterior a ello se realizará una devolución a favor del cliente con una retención a sustentar por gastos administrativos, almacenaje en taller y corte según corresponda.

La confirmación de fecha y hora con el cliente deberá ser considerando todo el material necesario para la instalación ya despachado o recogido por el cliente según corresponda, en el caso de haber contratado la entrega se validará que otros productos necesarios (como griferías, electrodomésticos, etc.) se encuentren en los espacios a instalar, así como 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 por asistencia del personal. 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 y los gastos de transporte por reprogramación que corresponda de acuerdo a evaluación.

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, instalaciones sanitarias, 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 condición, cantidad y almacenamiento de los productos que se le han despachado o recogido. 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 para evitar que retrasos o confusiones durante la instalación, ya que el(los) técnico(s) no es responsable 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 nivelación de los muebles o estructuras de apoyo (máx. 2mm), estas deben ser rígidas, estables, lisas, parejas y sin ondulaciones. Decor Center no se hará responsable por observaciones de quiebre de estructuras que no estuvieron en capacidad de soportar dicho peso.

En el caso de instalación de tableros para cocina es necesario que los muebles bajos estén instalados antes de confirmar medidas de la piedra, excepto las cajoneras y puertas que podrían dañarse durante la instalación, de estar instaladas es responsabilidad del cliente el cubrirlas o protegerlas de las maniobras requeridas para la instalación de tablero y piedras. No se recomienda la instalación de la piedra MARMOL en área de cocina, se requerirse se dará previa firmar de Acta de Responsabilidad.

Es necesario colocar los zócalos de la misma piedra a los tableros para evitar filtraciones de agua u humedad a las estructuras de apoyo. En caso el cliente no contemple estos accesorios se registrará como responsabilidad de cliente toda observación reportada durante el periodo de garantía.

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 enchapes finales colindantes deben estar instalados para corroborar los niveles con la instalación final del tablero y piedras. Se considera como tolerancia de instalación de 2mm a 5mm los encuentros de las piedras con los pisos existentes, los cuales se fraguarán como parte del servicio. La tolerancia entre encuentro de piedra y piedra/ piedra y muebles se considera de 2mm, los cuales se fraguaran como parte del servicio.

Cualquier trabajo de albañilería, nivelación, resanes, etc., que requieran los contrapisos, 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.

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.

Toda instalación de tableros considera la aplicación de un sellador como acabado final para evitar manchas y humedad en la su superficie del producto inmediatamente después de su instalación, de aplicarse posteriormente no es responsabilidad de Decor Center las posibles marcas que se registren, para la programación incumpliendo con la esta condición se debe registrar 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. Se recomienda como mantenimiento repetir la aplicación cada 6 o 12 meses como máximo dependiendo del uso o desgaste del producto.

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.

Decor Center considerará el recorrido que se registró en la visita para la entrega de las piezas. El cliente debe gestionar de manera anticipada las facilidades de ingreso (permisos, aviso a vecinos u otros); a partir del 3° nivel se cobrará un servicio de estiba.

El servicio de instalación contempla la instalación de las piedras adquiridas y registradas en la visita + 1 agujero de poza + 1 agujero para grifería, todo servicio no mencionado en este ítem o resultado de visita compartido será considerado como un servicio adicional durante la instalación. \*Consultar aplicabilidad en AQP con el área de instalaciones.

El cliente debe considerar que el servicio de instalación de tableros y piedras genera polvo y ruido por los trabajos de corte y/o pulido que se requieren como acabado final.

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.

Se entregará a cliente toda pieza sobrante de la piedra adquirida posterior a los cortes realizados en taller. Estas piezas sobrantes no se aseguran su tamaño, forma o acabados ya que son producto residual de los cortes de las piezas instaladas.

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

---

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

Nombre: \_\_\_\_\_

DNI: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Pedido de instalación: \_\_\_\_\_

Firma