

# Damelie Studio

## TÉRMINOS Y CONDICIONES

### Piedra Natural

ES IMPORTANTE que lea y comprenda la información proporcionada en este documento antes de comenzar la instalación, ya que una instalación, uso o mantenimiento incorrectos de la Piedra Natural puede dar lugar a un resultado insatisfactorio.

Los puntos enumerados a continuación forman parte de la responsabilidad del instalador/propietario:

**ANTES DE LA INSTALACIÓN La Piedra Natural es particularmente susceptible a las variaciones de tono y grosor.**

Deben inspeccionarse cuidadosamente todos los materiales antes de instalarlos para asegurarse de que no presenten defectos visibles. De esta manera, cualquier material que se instale con defectos visibles no será cubierto por la garantía o política de devoluciones de Tiles of Ezra.

La exposición a la luz solar directa o el contacto con el agua pueden producir cambios de tono con el paso del tiempo. Dependiendo del tipo de Piedra Natural y sus características, la Piedra Natural puede presentar puntos de oxidación en su superficie al entrar en contacto con el agua. Esto es algo inherente a algunos tipos de Piedra Natural y NO es un defecto.

Si el instalador/propietario no está satisfecho con el material antes de instalarlo, póngase en contacto con *Damelie Studio*. NO LO INSTALE.

Recomendamos que, como inspección final, el instalador/propietario examine el color, el acabado, el estilo y la calidad, ANTES de proceder a la instalación. Verifique que el material es el adecuado. *Damelie Studio* no se hará responsable de los gastos ocasionados una vez instaladas las piezas con defectos visibles.

Es responsabilidad del instalador y del propietario asegurarse de que las condiciones de trabajo y la zona de trabajo son las adecuadas, antes de instalar el material.

La superficie de colocación debe reunir las características adecuadas para la colocación de la Piedra Natural: superficie limpia, seca, indeformable y sin riesgo de filtraciones de agua y humedad en general.

Compruebe que las condiciones climatológicas son las adecuadas para la instalación de la Piedra Natural.

## DESPUÉS DE LA INSTALACIÓN

Una vez instalada la Piedra Natural pueden producirse decoloraciones. Esto es debido al contenido de hierro que puede causar oxidación, inherente a algunas piedras naturales. Esto suele disminuir una vez que la Piedra Natural se acostumbra a su nuevo entorno.

La Piedra Natural es impredecible, por lo que todos los problemas no se pueden predecir u omitir en la fábrica durante la selección de las baldosas. Por lo tanto, NO PODEMOS ofrecer garantías a este respecto.

Las baldosas de Piedra Natural pueden tener imperfecciones naturales y adoptar imperfecciones a lo largo de su vida. La Piedra Natural se compone de minerales y estos minerales se comportarán de manera diferente. Es simplemente la naturaleza comportándose naturalmente.

## INSTALACIÓN

***Damelie Studio no se responsabiliza en ningún caso de las recomendaciones proporcionadas en este documento en relación con la fijación, el rejuntado, el sellado, la limpieza o el mantenimiento.***

1. Las baldosas deben colocarse de acuerdo con el Código Europeo de la Construcción y las Normas Europeas.
2. En lugares que experimentan un calor extremo, la Piedra Natural no debe exponerse a pleno sol mientras se almacena, antes de su colocación o durante el proceso de instalación para garantizar una unión óptima del adhesivo.
3. La instalación de la Piedra Natural requiere profesionales cualificados, con experiencia demostrada y herramientas adecuadas: llanas dentadas, rodillo y llana de goma, nivel de burbuja, esponjas, cubos para el rejuntado y maquinaria para mezclar y cortar la Piedra Natural.
4. Es responsabilidad del prescriptor, constructor, alicatador y/o propietario asegurarse de que las baldosas seleccionadas son adecuadas para la aplicación prevista y de que disponen de toda la información necesaria para el proceso de instalación, preparación y productos complementarios.
5. El soporte de colocación debe ser dimensionalmente estable e indeformable. Toda la superficie y el espesor del sustrato deben ser compactos y adecuados para soportar el peso de la Piedra Natural. Debe estar libre de polvo, grasa o cualquier otra sustancia que pueda dificultar la adherencia.
6. La Piedra Natural debe limpiarse antes de la colocación para asegurar la adherencia. Elimine cualquier residuo de polvo de la superficie que será entallada con adhesivo.
7. El embaldosado debe realizarse a la sombra en lugares con altas temperaturas.
8. Se recomienda colocar la Piedra Natural en seco antes de la instalación para conseguir una mezcla natural.

## **FIJACIÓN ADHESIVA**

Nota: Técnica común utilizada para Piedra Natural del mismo espesor. PARA MÁS CONSEJOS CONSULTE CON UN INSTALADOR CUALIFICADO.

1. Utilice un adhesivo de buena calidad, adecuado para la Piedra Natural. El tamaño de la llana dentada utilizada para aplicar el producto dependerá del tamaño de las piezas a instalar. Es importante no colocar "Crazy Pave" (enlosado de diseño irregular) de forma que se toquen entre sí. Su fabricación es artesanal y los tamaños de cada baldosa pueden variar ligeramente. SIGA LAS INSTRUCCIONES DEL FABRICANTE DEL ADHESIVO.
2. Deben dejarse juntas adecuadas entre las "Crazy Pave" (enlosado de diseño irregular), proporcionales al tamaño de la pieza. Se recomienda una junta mínima de 1,5 mm en interiores y de 3 mm en exteriores. Es muy importante que los suelos dispongan de juntas de dilatación. Para más información, consulte el Código Europeo de la Edificación y las normas europeas.
3. El rejuntado de las juntas debe realizarse como mínimo 24 horas después de haber aplicado el protector. Utilizar una llana de goma dura para aplicar el producto de rejuntado, pasándola repetidamente sobre las juntas en sentido diagonal. Recoger el exceso de producto con la llana. La superficie debe limpiarse con una esponja una vez que la lechada haya empezado a endurecerse. SIGA LAS INSTRUCCIONES DEL FABRICANTE DEL MORTERO DE REJUNTADO.

## **FIJACIÓN DEL MORTERO**

Nota: Técnica común utilizada para Piedra Natural de diferentes espesores.

PARA MÁS INFORMACIÓN CONSULTE CON UN INSTALADOR CUALIFICADO.

1. Los lechos de mortero deben componerse normalmente de
    - 3 partes de arena de hormigón lavada,
    - 1 parte de arena de ladrillo (blanca) y
    - 1 parte de cemento
- Es preferible el cemento de mayor resistencia temprana (cemento blanco). Cura más rápido que el cemento GP, lo que favorece una mejor adherencia al adoquín.
2. El espesor mínimo debe ser de 15 mm. El espesor máximo debe ser de 40-60 mm antes de que sea necesario instalar algún tipo de refuerzo metálico en el lecho.
  3. La lechada como agente adhesivo debe consistir en agua y cemento o un aditivo de látex y cemento, mezclados hasta obtener una consistencia tipo crema. Cuando se aplique, el lecho o adoquín debe instalarse cuando la lechada esté todavía húmeda (un escenario húmedo sobre húmedo).
    - Si se deja secar la lechada antes de colocarla, no se adherirá correctamente.
    - Si la lechada se riega demasiado se arrastrará con el agua del material de lecho, o se perderá al arrastrarse hacia la parte posterior de los adoquines porosos.
  4. Asegúrese de que el agente adhesivo se trabaja tanto en el sustrato como en la parte posterior de los adoquines.
  5. Asegúrese de que los adoquines se introducen en el lecho, no sólo se colocan encima del lecho; esto creará la cobertura correcta.

6. Para evitar "problemas de encuadre" - la piedra clara debe colocarse con colas/morteros blancos y la piedra oscura con colas/morteros oscuros.

7. Puede ser necesaria una limpieza ácida de la superficie del adoquín para eliminar los residuos de cemento del proceso de colocación.

NOTA: Compruebe siempre la colocación de los días anteriores para asegurarse de que la metodología empleada consigue los resultados deseados. Si hay indicios de desolidarización, la metodología debe modificarse inmediatamente.

PARA MÁS INFORMACIÓN SOBRE LA IDONEIDAD DEL PRODUCTO Y CONSEJOS DE INSTALACIÓN, CONSULTE CON EL ESPECIFICADOR, INGENIERO ESTRUCTURAL Y/O INSTALADOR CUALIFICADO.

## **SELLADO**

El sellado es una medida común que se toma en algunas piedras como precaución adicional contra las manchas. De hecho, los productos de sellado utilizados en la industria de la piedra son impregnantes o penetrantes que en realidad no sellan la piedra, sino que actúan más correctamente como repelente que como sellador.

El sellado no hace que la Piedra Natural sea a prueba de manchas, sino que hace que la superficie sea más resistente a las manchas. La aplicación de un sellador de impregnación es una práctica común y ayudará en el mantenimiento de su producto de Piedra Natural.

Si un sellador se aplica en un área de preparación de alimentos, asegúrese de que no es tóxico y seguro para su uso. *Tiles of Ezra* recomienda Protect Guard MG de Guard Industry o DryTreat Stain Proof Premium Impregnating Stone & Tile Sealer.

Antes de utilizar cualquier sellador, lea siempre las instrucciones del producto y realice una prueba en piezas sin colocar o en una zona poco visible para determinar el efecto deseado y la facilidad de aplicación.

Consulte con *Damelie Studio* o con el fabricante del sellador si desea obtener más información y asesoramiento sobre el sellador más adecuado para su Piedra Natural.

## **APLICACIÓN**

Después de comprobar que la piedra está completamente limpia y seca, proceda a aplicar el sellador. Si el producto se aplica sobre el pavimento, evite caminar sobre el mismo hasta que el sellante haya tenido tiempo de secarse completamente.

SIGA LAS INSTRUCCIONES DEL FABRICANTE DEL SELLADOR.

Tenga en cuenta que las propiedades de la Piedra Natural pueden variar ligeramente tras la aplicación del sellador debido a las diferencias de porosidad y textura, inherentes a la Piedra.

Para la longevidad de la Piedra Natural, siga estos sencillos consejos de limpieza y mantenimiento:

## **LIMPIEZA**

NO utilice limpiadores químicos abrasivos para evitar rayar la superficie de la Piedra Natural.

NO utilice limpiadores químicos ácidos, alcalinos o fuertes.

NO utilice estropajos de acero, estropajos u otros materiales agresivos ya que pueden rayar la superficie.

Limpie las superficies internas de Piedra Natural con un limpiador de PH neutro, jabón para piedra o un detergente lavavajillas líquido suave y agua tibia. Recomendamos el limpiador diario para suelos Drytreat Rejuvenata.

Para limpiar superficies exteriores de Piedra Natural, recomendamos el limpiador Oxytec-M de Chemforce.

Una concentración excesiva de limpiador o jabón puede dejar una película y causar rayas. SIGA LAS INSTRUCCIONES DEL FABRICANTE DEL LIMPIADOR.

Utilice una fregona de trapo limpia en suelos y un paño suave para otras superficies para obtener mejores resultados.

Aclare bien la superficie después de lavarla con la solución jabonosa y séquela con un paño suave.

Cambie el agua de aclarado con frecuencia.

En un cuarto de baño u otras zonas húmedas, los restos de jabón pueden minimizarse utilizando una escobilla de goma después de cada uso. Para eliminar los restos de jabón, utilice un producto no ácido o una solución de amoníaco y agua (aproximadamente ½ taza de amoníaco por litro de agua). El uso frecuente o excesivo de una solución de amoníaco puede llegar a opacar la superficie de algunos tipos de Piedra Natural.

En una piscina exterior, patio o spa, enjuague con agua limpia y utilice una solución de lejía suave para eliminar las algas o el musgo.

## PRODUCTOS DE LIMPIEZA

Muchos proveedores ofrecen productos para limpiar la piedra.

Los productos que contienen limón, vinagre u otros ácidos pueden deslustrar o grabar las piedras calcáreas.

Los polvos o cremas para fregar suelen contener abrasivos que pueden rayar ciertas piedras.

Muchos productos comerciales para eliminar el óxido (quitamanchas para la colada, limpiadores de inodoros) contienen trazas de ácido fluorhídrico (HF). Este ácido ataca a los silicatos además de a otros minerales. Todas las piedras, incluidas el granito y la cuarcita, se verán afectadas si se exponen al HF.

No mezcle amoníaco y lejía. Esta combinación crea un gas tóxico y letal.

## MANTENIMIENTO

Deben utilizarse **posavasos** debajo de todos los vasos, especialmente los que contengan alcohol o cítricos.

Se recomienda utilizar **bandejas recoge gotas** debajo de las ollas.

**Las trébedes** ayudan a mantener el calor alejado de la superficie.

Limpie con frecuencia el polvo de los suelos interiores con una **mopa seca no tratada**. La arena, la suciedad y la arenilla son abrasivas y pueden dañar la Piedra Natural.

**Los felpudos** o alfombras en el interior y exterior de una entrada ayudarán a minimizar la arena, la suciedad y la arenilla que pueden rayar el suelo de piedra.

**Las aspiradoras** no deben tener accesorios de metal o plástico ni ruedas desgastadas que puedan rayar la superficie de la Piedra Natural.

**Los derrames** deben tratarse inmediatamente. Seque el derrame con una toalla de papel. No limpie la zona, ya que esparciría el derrame. Enjuague la zona con agua y jabón suave y aclárela varias veces. Seque bien la zona con un paño suave. Repita la operación si es necesario.

Las baldosas no deben colocarse en zonas (interiores o exteriores) que alcancen temperaturas bajo cero durante largos periodos de tiempo. *Damelie Studio* no se hace responsable de los fallos del material resultantes de la congelación y descongelación, ni de los fallos de las baldosas por daños causados por el agua en estas circunstancias.

Asumimos que el alicatador dispone de todos los seguros y capacidades a la hora de colocar nuestros azulejos. No nos hacemos responsables de los daños causados a nuestros azulejos por métodos de instalación inadecuados y defectuosos. Esto incluye, pero no se limita a lo siguiente:

- Sustrato desnivelado que provoca que las baldosas se agrieten debido al movimiento
- Sustrato no sellado, causando que la humedad de debajo de las baldosas llegue a la galleta de arcilla de la baldosa
- Uso incorrecto del tipo de sellador
- Uso incorrecto del tipo de cola

Por favor, asegúrese de discutir el diseño de su proyecto y sus expectativas con el alicatador. *Damelie Studio* estará encantado de discutir estas especificaciones con el instalador elegido.

### **Uso en encimeras**

El uso de nuestros azulejos en encimeras de cocina o superficies de trabajo es aceptable, sin embargo, debe ser a discreción del cliente. *Damelie Studio* no se hace responsable de los efectos debidos a la acidez de los derrames de líquidos, y/o el calor excesivo de los utensilios de cocina que dañen la superficie de las baldosas.

Los clientes también deben tener en cuenta que estos azulejos no son superficies planas y las grietas en ciertas selecciones de piedra pueden ser poco prácticas para las superficies de apoyo.

### **Devoluciones/Cancelaciones e Inspecciones**

La colocación supone la aceptación del material en cuanto a tono, calidad, tipo y tamaño. No se aceptarán reclamaciones una vez colocadas las baldosas.

Es responsabilidad del cliente o de sus representantes inspeccionar minuciosamente las entregas en el momento de su recepción. Es importante comprobar que las baldosas recibidas coinciden con lo que se pidió y que no hay nada dañado. Todas las reclamaciones por daños deben hacerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción.

*Damelie Studio* no se hará responsable de los azulejos no inspeccionados e instalados después del período de inspección de 5 días.

*Damelie Studio* no aceptará reclamaciones después del periodo de 5 días.

*Damelie Studio* no se responsabiliza de los daños o roturas que se produzcan después de la entrega ni de las pérdidas sufridas por el comprador como consecuencia de dichos daños o roturas.

### **Proceso de pedido**

Todos los pedidos deben recibirse por escrito: el presupuesto fechado y firmado.

Los pedidos pueden realizarse en línea en [www.dameliestudio.com](http://www.dameliestudio.com) o directamente por correo electrónico a [studio@dameliestudio.com](mailto:studio@dameliestudio.com).

### **Condiciones**

La aceptación del pedido de venta se realiza

- Para pedidos de menos de 10 m2: pago íntegro del 100%
- Para pedidos de más de 10 m2: 50% de depósito antes del pedido, 50% final pagado antes del envío. El depósito constituirá la aceptación de estos "Términos y Condiciones".

### **Depósito y pagos**

La producción del pedido no comenzará hasta que se haya abonado el importe debido.

### **Cambios**

Se ruega a los clientes que seleccionen cuidadosamente, ya que *Damelie Studio* no realiza devoluciones. Los productos dañados o defectuosos deben enviarse por correo electrónico a [studio@dameliestudio.com](mailto:studio@dameliestudio.com) en un plazo de 2 días a partir de la recepción de los productos.

### **Pedidos**

*Damelie Studio* no se hace responsable de las roturas/daños que se produzcan una vez entregado el pedido en buen estado.

*Damelie Studio* no se hace responsable de ningún retraso en la entrega después de que el pedido haya salido de nuestro estudio en México, Vietnam o Marruecos debido a cualquier circunstancia fuera de nuestro control.

Las variaciones de tono son inherentes a todos los productos de Piedra Natural.

Es posible que las baldosas que reciba sean ligeramente diferentes de la muestra o exposición que se le muestra en la sala de exposición - esto es normal.

*Damelie Studio* actúa únicamente como proveedor de azulejos, estaremos encantados de ayudarle a calcular los m2 necesarios, sin embargo, *Damelie Studio* no se hace responsable de los cálculos incorrectos. Corresponde al cliente o al diseñador de interiores confirmar con nuestros cálculos o presentarnos los cálculos finales para su proyecto.

*Damelie Studio* recomienda añadir un mínimo del 10-20% de desperdicio en cada pedido, dependiendo del azulejo.

*Damelie Studio* no se responsabiliza de los daños causados a los azulejos en caso de que se encuentren en el almacén del cliente después de recibir la mercancía. *Damelie Studio* no se hace responsable de los daños causados a las baldosas en cualquier momento después de que el comprador haya recibido la mercancía.

## **Gastos de transporte y almacenaje**

*Damelie Studio* ofrece el servicio de transporte a la obra. Si desea elegir esta opción, le facturaremos este servicio de transporte con la compra de sus azulejos.

*Damelie Studio* utiliza almacenes de terceros que no permiten la recogida de mercancías por parte de clientes privados debido a problemas de salud y seguridad en el trabajo. Los clientes pueden optar por organizar su propia carga a través de mensajería certificada en su lugar. Se aplicará una tasa de recogida en almacén de 65 €.

Una vez que se haya recogido la mercancía y se haya notificado al cliente que está lista para su recogida, el almacén retendrá la mercancía durante 3 días. Transcurrido este periodo de tiempo, el almacén empezará a cobrar por el almacenamiento y *Damelie Studio* cargará estos gastos directamente al cliente. Los azulejos no se entregarán hasta que se paguen los gastos.

Una vez que los azulejos han sido recogidos del almacén logístico por el mensajero contratado por el cliente, *Damelie Studio* no se hace responsable del estado de los azulejos. La mercancía pertenece ahora al cliente, cualquier daño causado a partir de este momento no es responsabilidad de *Damelie Studio*.

Si desea almacenar los azulejos en nuestro almacén, póngase en contacto con nosotros para conocer los costes aproximados asociados.

## **Política de privacidad**

*Damelie Studio* se compromete a mantener la privacidad de sus datos. Cualquier información que recopilamos en relación con usted se mantiene estrictamente segura. No transmitimos/vendemos/intercambiamos sus datos personales con nadie. Utilizamos esta información para identificar sus pedidos, enviarle nuestro boletín de noticias y personalizar su experiencia de compra con nosotros.

## **Publicidad**

*Damelie Studio* y *Tiles of Ezra* tiene derecho a ser reconocido por sus diseños, selecciones y conceptos si estos se utilizan en publicaciones. Esto significa que cualquier uso externo de su trabajo intelectual, especialmente en medios publicados, debe incluir un reconocimiento apropiado de su autoría y derechos creativos. Los usuarios registrados pueden recibir anuncios adicionales de nuestra parte sobre productos, servicios u ofertas especiales. En cualquier momento, los usuarios pueden optar por no recibir información enviándonos un correo electrónico a [studio@dameliestudio.com](mailto:studio@dameliestudio.com).

## **Contacte con nosotros**

Si tiene alguna pregunta o duda sobre su pedido, no dude en enviarnos un correo electrónico a [studi@dameliestudio.com](mailto:studi@dameliestudio.com), o visitarnos en [www.dameliestudio.com](http://www.dameliestudio.com).

## **DESCARGO DE RESPONSABILIDAD**

En el improbable caso de fallo del producto, *Damelie Studio* reparará y/o reemplazará, a su discreción, el área afectada de los materiales a un coste que no exceda el coste original en metros cuadrados de la parte del material que se demuestre defectuosa. Todas las reclamaciones deberán presentarse a *Damelie Studio* antes de que comience el desmontaje y la reinstalación. *Damelie Studio* no se hará responsable de los fallos del material resultantes del uso sobre una superficie dañada, defectuosa o mal preparada, o cualquier área donde no se



recomiende la instalación, como en exteriores o áreas comerciales. Esta garantía no cubre el desgaste normal ni las grietas debidas a movimientos estructurales, desviaciones excesivas u otros fallos en el sustrato o la estructura, incluidos los daños resultantes de condiciones meteorológicas adversas, inundaciones, incendios y casos fortuitos.