PRESTIGE®

MANUAL TÉCNICO DE INSTALACIÓN Y GARANTÍA PIEDRA SINTERIZADA

Sede administrativa: Calle 29#42-05. Int.205 | **Teléfono:** 57 (4) 560 7130 | pisospretige.com

Felicitaciones por adquirir un producto de alta calidad. Este manual detalla las instrucciones de mantenimiento, instalación y las condiciones de garantía que deben seguirse estrictamente para garantizar la durabilidad y rendimiento de la Piedra Sinterizada.

CUIDADO Y MANTENIMIENTO DE LAS PIEDRAS SINTERIZADAS

1. Limpieza general.

• Limpieza diaria: Use un paño de microfibra seco o ligeramente húmedo para eliminar el polvo y la suciedad. Las superficies se pueden limpiar con agua tibia y un detergente suave, siguiendo las dosis recomendadas por el fabricante.

• Evita los productos que contengan ácido fluorhídrico o sus derivados.

• Derrames: Limpie inmediatamente cualquier líquido derramado para evitar manchas. Cuanto antes actúe, más fácil será prevenir daños o decoloración.

• Productos desaconsejados: No use ceras, jabones aceitosos, agentes de impregnación o limpiadores que contengan cera o aceites, ya que pueden crear una capa aceitosa que atrae la suciedad y las manchas.

2. Consideraciones especiales.

• Protección contra el calor: Aunque el material soporta altas temperaturas, se recomienda utilizar protectores térmicos o salvamanteles para sartenes y ollas calientes.

• Uso de cuchillos de cerámica: Este tipo de cuchillos pueden rayar la superficie, por lo que es recomendable evitar usarlos directamente sobre la encimera.

• Prevención de impactos: Evite los impactos con objetos pesados o contundentes, especialmente en los bordes, que son las áreas más sensibles a dañarse.

3. Limpieza específica según el tipo de contaminante.

Algunos residuos requieren técnicas de limpieza especializadas.
Es crucial actuar rápidamente para evitar que la suciedad se adhiera o se seque.

A continuación se muestran los tipos más comunes de contaminantes y los productos de limpieza recomendados:

TIPO DE CONTAMINANTE	PRODUCTO DE LIMPIEZA RECOMENDADO
GRASA	Detergente alcalino o disolvente
ACEITES	Solvente
TINTA	Oxidante o disolvente
ÓXIDO	Producto de limpieza ácido
LIMA	Producto de limpieza ácido
RESIDUOS DE CEMENTO	Producto de limpieza ácido
VINO	Producto de limpieza alcalino o ácido
CAFÉ	Producto de limpieza alcalino o disolvente
CERA DE VELA	Solvente
YODO	Oxidante
SANGRE	Oxidante
HELADO	Detergente alcalino
RESINAS	Solvente
ZUMOS	Oxidante
MARCADOR PERMANENTE	Solvente
ARAÑAZOS DE ALUMINIO	Producto de limpieza ácido

Nota: Siga siempre las dosis y los tiempos de aplicación recomendados por el fabricante del producto de limpieza.

4. Consejos adicionales:

• Mientras limpia, observe si la mancha se aclara o disminuye; Esto indica que el tratamiento está funcionando. Repite el proceso hasta que la mancha se elimine por completo.
• Evite el uso de cepillos abrasivos o esponjas que puedan dañar la superficie.

CONDICIONES DE INSTALACIÓN PIEDRA SINTERIZADA

Guía completa para equipos de instalación y técnicos de obra.

Manual de referencia para la correcta manipulación, preparación e instalación de piedra sinterizada en diversos proyectos constructivos.

Este manual está diseñado para que los equipos de instalación de Prestige Flooring realicen trabajos con piedra sinterizada (slabs y losas sinterizadas/ultracompactas) en procesos de fabricación, transporte y montaje en obra de:

Encimeras

Superficies de trabajo para cocinas, baños y espacios comerciales

Suelos

Pavimentos interiores y exteriores de alto tránsito

Revestimientos

Muros interiores y aplicaciones decorativas

Fachadas

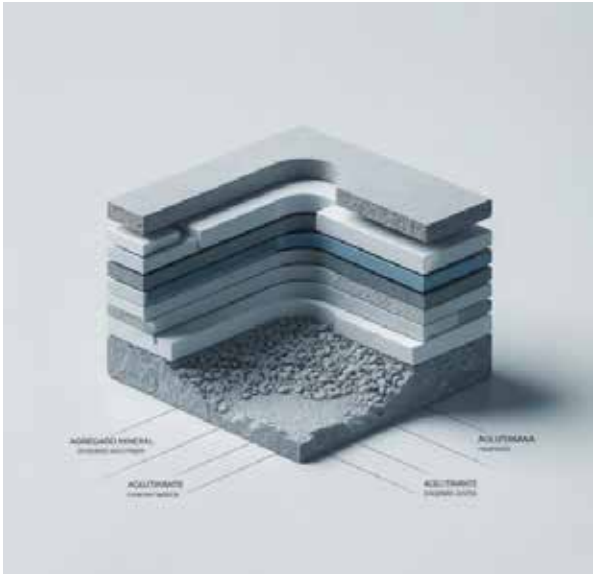
Sistemas de fachada ventilada y exteriores

La guía recoge buenas prácticas, requisitos de sustrato, procesos de mecanizado, recomendaciones de adhesivos y listas de verificación de control de calidad. Está dirigida a técnicos e instaladores cualificados.

1. Principales Propiedades de la Piedra Sinterizada.

Características Técnicas:

- Material inorgánico densificado por proceso de sinterización a alta presión y temperatura
- Baja absorción de agua (<0,1%)
- Alta dureza (5-7 Mohs)
- Buena resistencia UV y elevada estabilidad dimensional
- Coeficiente de dilatación térmica bajo (aprox. 6-7 · 10-6 /°C)
- Formatos y Espesores
- Se suministra en formatos grandes (hasta 320·160 cm) y espesores típicos:
- 4, 6, 8 mm: Revestimientos
- 12 mm: Encimeras, suelos y revestimientos
- 20 y 30 mm: Superficies con mayor exigencia estructural



NOTA IMPORTANTE: Consulte siempre la ficha técnica del fabricante para valores exactos (espesores disponibles, tolerancias dimensionales, resistencia al choque térmico, etc.).

Responsabilidades y Requisitos Previos.

Verificación del Material

- Comprobar que el material entregado corresponde al solicitado (modelo, color, lote)
- Inspeccionar visualmente para detectar daños, fisuras o defectos
- Verificar las dimensiones y espesores según el proyecto

- Confirmar que la obra cumple con las tolerancias dimensionales requeridas
- Verificar la planicidad de los soportes (±3mm en 2m)
- Comprobar el curado adecuado de elementos de hormigón (mínimo 28 días)
- Evaluar condiciones ambientales (temperatura entre 5-35°C, humedad relativa adecuada)

Documentación y Comunicación

- Registrar fotográficamente el estado inicial
- Documentar cualquier desviación detectada
- Notificar inmediatamente al responsable de obra o a Prestige Flooring

2. Herramientas y Equipos Recomendados

Manipulación y Elevación

- Ventosas de vacío para paneles (suction cups)
- Grúas de vacío para piezas grandes
- Carros A-frame para transporte vertical
- Correas textiles y cinchas homologadas
- Carros con ruedas para desplazamiento horizontal

Corte y Mecanizado

- Puente de corte con disco diamantado refrigerado por agua
- Waterjet para cortes complejos y precisos
- CNC o centro de mecanizado para acabados especiales
- Disco de diamante continuo para cortes sin viruta

Instalación y Acabado

- Espátulas dentadas especiales para doble encolado
- Sistemas de nivelación para piezas grandes
- Llanas, cuñas y tensores para colocación
- Bombas y pistolas para resinas epóxicas
- Niveles láser y reglas de precisión

Seguridad (EPP)

- Guantes resistentes a cortes
- Gafas de protección
- Protectores auditivos
- Botas de seguridad con puntera reforzada
- Máscaras respiratorias para operaciones de mecanizado

Transporte, Recepción y Almacenamiento.

1. Recepción del Material
2. Revisar el albarán y comprobar referencias (color, lote, formato
3. Inspeccionar visualmente todas las piezas en presencia del transportista
4. Fotografiar cualquier desperfecto o anomalía detectada
5. No firmar albaranes sin constatar el estado — en caso de daño abrir incidencia inmediatamente.

3. Almacenamiento Correcto.

1. No apilar horizontalmente placas sueltas
2. Almacenar verticalmente con inclinación de 5-10°

3. Utilizar apoyos amortiguados para proteger los bordes.
4. Mantener el material seco y protegido de golpes.
5. Evitar exposición a agentes químicos y contaminantes.

4. Preparación del Sustrato y Tolerancias.

Planicidad y Resistencia

La base debe estar completamente nivelada y soportar el peso de la piedra sinterizada

- Tolerancia máxima: ffl 3mm en 2m para interiores
- Deflexión máxima: L/360 para suelos interiores
- Deflexión máxima: L/720 para aplicaciones exteriores

Limpieza del Sustrato

Eliminar completamente cualquier elemento que impida la adherencia

- Retirar grasas, aceites y selladores previos
- Eliminar restos de pinturas o lechadas antiguas
- Limpiar polvo y partículas sueltas

Reparación y Acondicionamiento

Corregir defectos antes de la instalación

- Nivelar con morteros autonivelantes
- Aplicar imprimaciones específicas según sustrato
- Verificar compatibilidad con sistema adhesivo

IMPORTANTE: En hormigón, verificar curado mínimo (28 días) y ausencia de humedad residual incompatible con el adhesivo. En bastidores metálicos o estructuras de fachada, comprobar cumplimiento de especificaciones técnicas para fijación.

5. Medición Precisa.

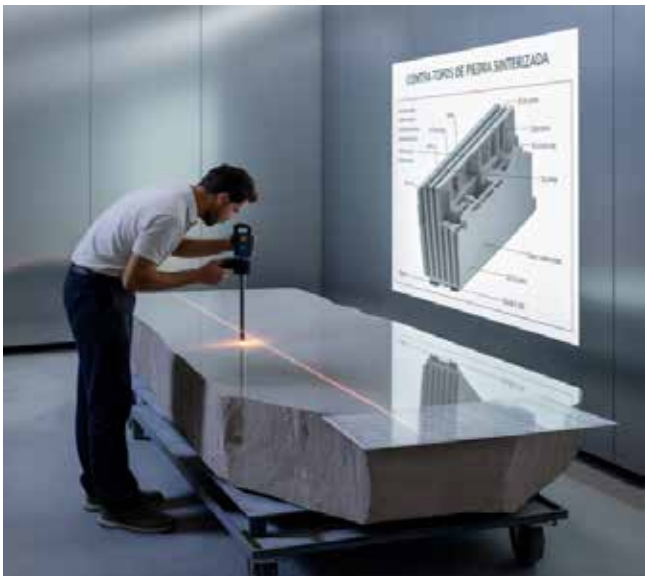
1. Toma de Medidas, Plantillas y Planificación del Corte.
2. Tomar medidas definitivas solo con el mobiliario ya colocado
3. Para encimeras, esperar a que estén instalados los muebles inferiores
4. Verificar ubicación exacta de electrodomésticos y fregaderos
5. Registrar las medidas en tres dimensiones (largo, ancho, altura)
6. Comprobar niveles y planicidad del soporte.

6. Elaboración de Plantillas.

1. Utilizar plantillas rígidas (fibra, cartón técnico o MDF).
2. Reproducir fielmente todos los huecos y radios.
3. Marcar posición de fregaderos, placas de cocción y enchufes.
4. Indicar la dirección de vetas y patrones si es relevante.

7. Planificación del Corte.

1. Determinar la ubicación óptima de cortes y juntas.
2. Comprobar y marcar sentido visual de las vetas antes de cortar.
3. Considerar la continuidad visual en superficies adyacentes.



8. Corte, Perforación y Mecanizado.

Recomendaciones Generales

- Priorizar mecanizado en taller con equipos especializados
- Utilizar puente de corte, waterjet o CNC para mayor precisión
- En obra, emplear solo discos diamantados refrigerados por agua
- Evitar absolutamente el corte en seco (riesgo para la salud y material)

Perforaciones y Huecos

- Realizar perforaciones con coronas diamantadas segmentadas
- Para orificios grandes, perforar esquinas y completar con cortes
- Redondear radios interiores (mínimo R5mm)
- Evitar ángulos rectos en las esquinas interiores de los huecos

Límites Técnicos

- No retirar más del 50% del espesor er zonas de fresado
- Mantener distancia mínima de 5cm entre huecos
- Respetar distancia mínima de 5cm entre hueco y borde
- Consultar al fabricante para límites específicos según espesor

Los cortes incorrectos pueden provocar fisuras y roturas incluso después de la instalación. Siempre use equipos adecuados y siga las recomendaciones técnicas del fabricante.

9. Sistemas de Instalación y Adhesivos: Principios Generales.

10. Técnica de Double-Buttering.

Para paneles de gran formato se requiere aplicar adhesivo tanto en el sustrato como en el reverso de la pieza para garantizar:

1. Cobertura completa sin huecos.
2. Distribución uniforme del adhesivo.
3. Eliminación de bolsas de aire.
4. Mayor resistencia y durabilidad.

11. Selección de Adhesivos.

El adhesivo debe ser compatible con el material y adecuado para grandes formatos:

1. Cementosos modificados clase C2TE S1/S2.
2. Morteros epoxi bicomponentes.
3. Adhesivos específicos para piedra sinterizada.

12. Cobertura y Calidad:

Para instalaciones interiores se recomienda:

1. Comprobación periódica levantando piezas recién colocadas.
2. Aplicación con llana dentada adecuada al formato.
3. Ausencia de vacíos de tamaño significativo.
4. Cobertura mínima ·85% de superficie adherida.

13. Sistemas de Instalación: Encimeras.

01

Preparación en Taller

- Elaborar plantilla precisa y trasladarla al material
- Realizar cortes y mecanizados con equipos profesionales
- Perforar huecos para fregaderos y placas de cocción
- Pulir y tratar cantos según especificaciones

02

Apoyos y Soportes

- Verificar que el ancho de apoyo sobre mueble es el adecuado
- Instalar refuerzos en juntas y perímetros de corte
- Para espesores finos (<12 mm) usar refuerzos adicionales
- Colocar barras de soporte en huecos de electrodomésticos

03

Instalación y Fijación

- Aplicar adhesivo en puntos estratégicos sobre el mueble
- Para encimeras de baño, usar adhesión completa
- Asegurar nivelación perfecta y comprobar con nivel de burbuja
- Para juntas de unión, usar resinas/epóxicos técnicos

04

Acabados Finales

- Sellar juntas perimetrales con silicona adecuada
- Realizar limpieza inmediata de residuos de adhesivo
- Ocultar juntas con micro-bisel si se desea
- Proteger la superficie hasta entrega final

14. Sistemas de Instalación: Solados y Pavimentos.

Preparación del Soporte.

1. Comprobar planitud del soporte (ffl3mm en 2m).
2. Verificar que el sustrato está limpio, seco y sin grietas.
3. Aplicar imprimaciones específicas según tipo de soporte.
4. Respetar juntas estructurales existentes.

15. Proceso de Colocación.

1. Aplicar adhesivo cementoso/poliuretano/epoxi según especificaciones.
2. Utilizar técnica de double-buttering para formatos grandes.
3. Emplear llana dentada adecuada para el formato y espesor.
4. Instalar sistemas de nivelación para minimizar lippage.
5. Presionar y vibrar ligeramente para eliminar bolsas de aire.

16. Juntas y Dilataciones.

1. Respetar juntas perimetrales (mínimo 5mm).
2. Mantener juntas de movimiento cada 25-30m·.
3. En exteriores, reducir la superficie a 16m·.
4. Utilizar material de rejuntado compatible con el adhesivo.

Sistemas de Instalación: Revestimientos y Fachadas

Subestructura

Base para la instalación del sistema de fachada

- Perfilería vertical/horizontal de aluminio
- Ménsulas de sustentación y retención
- Elementos de fijación a muro soporte
- Aislamiento térmico cuando se requiera

Sistemas de Anclaje

Métodos de fijación de paneles a la subestructura

- Sistema de fijación oculta (tipo Strongfix)
- Sistema de grapa vista (tipo Rivet)
- Sistema adhesivo estructural certificado
- Clip de seguridad complementario

Proceso de Montaje

Secuencia de instalación de abajo hacia arriba

- Replanteo y nivelación de la subestructura
- Colocación de la primera hilada como base
- Instalación progresiva respetando juntas
- Verificación constante de niveles y plomada

NOTA TÉCNICA: Algunos fabricantes ofrecen sistemas de fijación específicos (Rivet, Clip, Strongfix). Siempre respete el diseño del proveedor y las normativas locales de edificación para instalaciones de fachada.

17. Soportes, Refuerzos y Límites de Voladizo.

Límites de Voladizo según Espesor.

Espesor	Voladizo Máximo	Requisitos
30 mm	Hasta 35 cm	Sin refuerzo especial
20 mm	Hasta 25 cm	Sin refuerzo especial
12 mm	Hasta 15 cm	Con refuerzo perimetral
8 mm	Hasta 10 cm	Refuerzo interno obligatorio
6 mm o menos	No recomendado	Requiere soporte continuo

18. Refuerzos en Zonas Críticas.

1. En encimeras con huecos para fregadero o vitrocerámica:
2. Colocar barras de refuerzo bajo la pieza
3. Instalar soportes adicionales a ambos lados del hueco
4. Reforzar esquinas con perfil metálico o composite

En juntas de unión:

1. Utilizar conectores metálicos o pletinas
2. Aplicar refuerzo inferior continuo en la junta
3. Sellar con resina epoxi estructural

Exceder los límites de voladizo recomendados aumenta significativamente el riesgo de fractura. Consulte siempre las especificaciones del fabricante para su material específico.

19. Juntas, Sellado y Rejuntado.

Tipos de Juntas.

• Juntas de colocación: Separación entre piezas adyacentes (1-3mm).
• Juntas perimetrales: En encuentros con paredes y elementos fijos (5-10mm).
• Juntas estructurales: Respetan las juntas del edificio (misma anchura).

• Juntas de movimiento: Dividen grandes superficies para absorber dilataciones

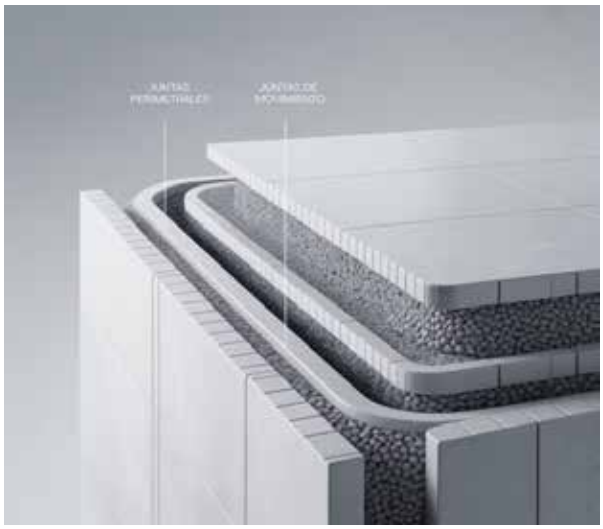
20. Dimensionamiento de Juntas.

Para piedra sinterizada rectificada:

• Interiores: Juntas mínimas de 1-2mm entre piezas.
• Exteriores: Juntas mínimas de 5mm entre piezas.
• Juntas de movimiento: Cada 25-30m· en interiores, 16m· en exteriores.
• Ancho mínimo de juntas de movimiento: 8mm.

21. Materiales para Sellado.

• Silicona acética o neutra de alta calidad (según aplicación).
• En zonas húmedas: Silicona fungicida específica (ej. Mapesil AC).
• Imprimaciones compatibles para mejorar adherencia.
• Material de fondo de junta para juntas profundas.



22. Tratamiento de Cantos y Acabados.

Chaflán Micro (2mm)

Perfil con ligero bisel que protege el canto contra golpes mientras mantiene una apariencia casi recta. Ideal para uso general en encimeras y revestimientos.

Redondeo R2mm

Borde con suave curvatura que aporta sensación de continuidad y reduce riesgos de astillado. Recomendado para zonas de alto tránsito y manipulación frecuente.

Inglete (Mitra)

Unión a 45 ° que permite crear apariencia de mayor espesor y esquinas perfectas. Requiere corte preciso y refuerzo interno. Ideal para acabados premium.

Shark Nose

Perfil con rebaje inferior que crea efecto de ligereza visual. Necesita espesor mínimo de 12mm y

Tipos de Instalación

- Bajo encimera (undermount): Fregadero fijado por debajo del plano
- Enrasado (flush): Borde del fregadero al mismo nivel que la encimera
- Sobre encimera (drop -in): Fregadero apoyado sobre la superficie
- Integrado: Fabricado en el mismo material que la encimera

Dimensiones y Tolerancias

- Cortar el hueco 2mm más grande que el elemento a instalar
- Mantener distancia mínima de 5cm

Refuerzos Necesarios

- Estructura metálica o barras apoyadas en el mueble
- Refuerzo perimetral continuo alrededor del hueco
- Soportes adicionales en ambos lados de placas de cocción
- Para espesores ·12mm, refuerzo inferior obligatorio

En paneles de 12mm, no eliminar más de 6mm de espesor en la zona de canto para evitar puntos de debilidad estructural. Consulte siempre las limitaciones específicas del fabricante.

23. Puesta en Obra Paso a Paso (Checklists)

Previa a la Instalación	Durante la Instalación	Final y Entrega
Material verificado (modelo, lote, defectos)	Adhesivo aplicado correctamente (double buttering)	Sellado de juntas completado
Plantilla tomada y aprobada	Cobertura adhesiva verificada al asentar pieza	Limpieza final realizada
Sustrato limpio y plano dentro de tolerancia	Juntas y alineaciones comprobadas con regla	Inspección visual de toda la instalación
Herramientas listas y EPP disponibles	Nivelación correcta en todas las piezas	Documentación fotográfica del trabajo
Condiciones ambientales adecuadas	Refuerzos instalados según especificaciones	Documento de conformidad preparado
Planos y especificaciones revisados	Limpieza continua de residuos de adhesivo	

Manipulación Segura

- Utilizar equipos de elevación mecánica para piezas >60kg.
- Trabajar siempre en equipo para mover placas grandes.
- Mantener postura ergonómica correcta.
- Usar ventosas de seguridad y correas homologadas.

Corte y Mecanizado

- Evitar cortes en seco (polvo de sílice cristalina).
- Priorizar corte húmedo o waterjet.
- Utilizar máscaras respiratorias FFP3 cuando sea necesario.
- Llevar siempre protección ocular y auditiva.

Entorno de Trabajo

- Mantener áreas de trabajo limpias y ordenadas.
- Señalizar zonas de trabajo y peligros.
- Usar protección para caídas en fachadas.
- Disponer de extintores y botiquín de primeros auxilios.

Productos Químicos

- Consultar fichas de seguridad de adhesivos y sellantes.
- Trabajar en espacios bien ventilados.
- Usar guantes de protección química cuando sea necesario.
- Almacenar productos según normativa.

AVISO DE SEGURIDAD: La exposición prolongada al polvo de sílice cristalina puede causar silicosis. Siempre use equipos de protección adecuados y sistemas de extracción de polvo. No comprometa la seguridad por rapidez en la ejecución.

CONDICIONES GENERALES DE LA GARANTÍA

1. Alcance y términos de la garantía.

Prestige Flooring garantiza al comprador original que sus superficies compactas sinterizadas están libres de defectos de fabricación en condiciones normales de uso y mantenimiento.

• Duración de la garantía:

- **Uso Residencial:** 10 años.
- **Uso Comercial:** 5 años.

Esta garantía se aplica únicamente a los productos vendidos por Prestige Flooring dentro de Colombia y que hayan sido instalados permanentemente en la dirección proporcionada al momento de la compra.

2. Procedimiento para ejercer la garantía

De acuerdo con el Estatuto del Consumidor de Colombia, el comprador puede presentar su reclamo directamente a Prestige Flooring o al establecimiento donde adquirió el producto. Para ello, el comprador debe proporcionar:

• La factura de compra original.
• Fotografías o evidencia del defecto reclamado.
• Prueba de que se siguieron las instrucciones de instalación, uso y mantenimiento.

El comprador debe permitir que Prestige Flooring realice una inspección del producto para determinar si el daño o defecto está cubierto por esta garantía. El reclamo se atenderá dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción del reclamo, en de acuerdo con la legislación vigente.

3. Cobertura de la garantía.

La garantía se limita a la reparación o reemplazo del producto defectuoso con acabados, colores y estilos disponibles en el momento del reclamo. La decisión de reparar o reemplazar será tomada exclusivamente por Prestige Flooring.
Esta garantía no cubre los costos relacionados con:

• Transporte, instalación, desmontaje o reinstalación.
• Daños a otros artículos como muebles, electrodomésticos o estructuras adyacentes.

4. Exclusiones de garantía.

Esta garantía no cubre:

- Daños causados por uso inadecuado, abuso, negligencia, impactos fuertes o agentes químicos que no se recomiendan (enumere los productos químicos y agentes de limpieza que no se recomiendan).
- Variaciones naturales de color, tono, diseño o textura inherentes a los materiales.
- Daños causados por movimientos estructurales o desastres naturales.
- Cambios estéticos basados en las preferencias personales del cliente después de la instalación.
- Superficies que se han reubicado desde el sitio de instalación original.
- Daños resultantes de no seguir las instrucciones de instalación, cuidado y mantenimiento.
- Este es un producto diseñado solo para uso residencial.

Prestige Flooring no se hará responsable de los arañazos, manchas o astillas causados por el uso de esponjas abrasivas, lana de acero, productos con un pH superior a 11 o contacto directo con utensilios calientes y objetos pesados.

5. Obligaciones del consumidor.

De acuerdo con el artículo 8 de la Ley 1480 de 2011, el consumidor debe:

• Siga las instrucciones de instalación, cuidado y mantenimiento proporcionadas por Prestige Flooring.
• Utilice el producto solo para los fines previstos y en condiciones normales de uso.
• Inspeccione el producto antes de la instalación, ya que los defectos visibles no se cubrirán una vez instalado.
Para conservar su garantía, le recomendamos seguir estas indicaciones:

6. Limitaciones de responsabilidad

La responsabilidad de Prestige Flooring se limita al valor del producto comprado. No asumimos ninguna responsabilidad por daños directos, indirectos, incidentales o consecuentes que surjan del uso o la imposibilidad de usar el producto.
Además, la continuidad de referencias, colores, tonos o acabados no es garantizados, ya que están sujetos a disponibilidad y cambios de fabricación.

7. Cómo activar su garantía.
Para activar la garantía, debe ponerse en contacto con el establecimiento comercial donde adquirió su producto, proporcionando:

• La factura de compra original.
• Una descripción del defecto observado.
• Evidencia fotográfica.

Prestige Flooring se reserva el derecho de realizar una inspección directa del producto para determinar si el daño reclamado está cubierto por la garantía.

En ningún caso Prestige Flooring® devolverá o responderá con dinero en efectivo, la garantía se limita a la intención inicial de proveer el material y responderá en especie (piso) sólo en las condiciones establecidas por la presente garantía.

8. Disposiciones finales

Esta garantía se concede sin perjuicio de los derechos otorgados a la consumidor por la ley colombiana. En caso de cualquier duda o reclamación, puede ponerse en contacto con nosotros a través de nuestros canales oficiales:

Estamos Aquí para Ayudarte:

En Prestige Flooring, queremos que su experiencia sea excepcional. Si tiene alguna duda o inquietud, no dude en comunicarse con el asesor comercial que te acompaño en el proceso de compra o nuestro equipo de atención al cliente.

9. Contacto y Garantías: Para cualquier consulta o inquietud, puede comunicarse a:

- Teléfonos: +57 (604) 5607130 / +57 (317) 1572953
- Email: servicioalcliente@pisosprestige.com
- Página web: www.pisosprestige.com

Gracias por confiar en nosotros. Su satisfacción es nuestra prioridad.

PRESTIGE®

Prestige Flooring

Prestige Flooring

@pisosprestige

Prestige Flooring

pisos**prestige**.com