

**PRESTIGE®**

# MANUAL TÉCNICO DE INSTALACIÓN Y GARANTÍA PISOS ORGÁNICOS

---



## Manual Técnico de Instalación y Garantía Pisos Orgánicos Prestige Flooring®

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 del piso laminado orgánico.

### 1. Instrucciones de Mantenimiento

#### 1.1. Limpieza Diaria

- Utilice una aspiradora o una escoba de cerdas suaves para eliminar el polvo.
- Si lo requiere, pase un trapero semi-seco, sólo humedecido en una mezcla de agua y una copa de vinagre blanco.

#### 1.2. Limpieza Profunda

- Para manchas difíciles, utilice el detergente BINNER para pisos de madera, que contenga la leyenda “Removedor de ceras y sellantes”. Aplique con un spray para minimizar el líquido en la superficie.
- No use productos con ceras, aceites, cloro, solventes o líquidos abrasivos, que puedan dañar la capa protectora.

#### 1.3. Precauciones Generales

Evite el contacto con agua, ya que agua es el principal enemigo del piso laminado orgánico.

**EN CASO DE DERRAMAR CUALQUIER LÍQUIDO SOBRE EL PISO LAMINADO SÉQUELO INMEDIATAMENTE.**

Protecciones adicionales:

- No arrastre muebles. Levántelos al moverlos.
- Coloque fieltros en las patas de muebles y sillas para evitar rayones.
- Coloque tapetes en entradas y zonas con molduras para evitar suciedad abrasiva.
- Evite filtraciones: No lave pisos adyacentes (como porcelanato o **cerámica**) **sin proteger los bordes del laminado con una toalla que evite el tránsito de la humedad hacia el piso laminado orgánico.**

## 2. Condiciones de Garantía

### 2.1. Vigencia y Aplicación

- **Uso Residencial:** 3 años.
- **Uso Comercial:** 2 años

La garantía aplica exclusivamente al cliente final desde la fecha de compra, siempre que se cumplan las condiciones de mantenimiento e instalación detalladas.

### 2.2. Exclusiones

Prestige Flooring® ofrece una garantía sobre la calidad de sus productos y su fabricación. Esta garantía está dirigida sólo al cliente final, siendo válida desde el día de la compra siempre y cuando se cumplan las siguientes condiciones. En caso de cualquier duda, contacte a su proveedor para solicitarle más información.

El desgaste y los daños producidos en la superficie no son accidentales, normalmente son el resultado de condiciones inapropiadas, impactos severos producidos por elementos cortantes, por la caída de objetos pesados, los rayones o abrasiones, virutillas, contacto con agua, humedad o líquidos, o por el uso de detergentes con componente abrasivos.

Para hacer válida la garantía, el defecto de la superficie debe ser informado antes de ser instalado, debe estar claramente visible, daño que no puede ser el resultado de las causas mencionadas anteriormente o de otro material abrasivo no especificado en la presente garantía.

El piso debe ser instalado siguiendo estrictamente las condiciones que se señalan como apropiadas en la etiqueta que acompaña cada caja del producto. El piso no puede ser instalado sobre superficies irregulares, endebles, desniveladas o en áreas húmedas como baños, saunas, cocinas, terrazas, etc.

El piso debe ser limpiado regularmente de acuerdo a las instrucciones apropiadas aquí descritas, utilice exclusivamente los accesorios adecuados para el mantenimiento como productos de limpieza no abrasivos.

Revise todas las tablas antes y durante la instalación para evitar instalar algún material defectuoso. Las tablas que están claramente dañadas no deben ser instaladas. Informe el hallazgo de piezas defectuosas a su proveedor por escrito dentro de los 3 primeros días hábiles a la entrega del material.

Todo daño, marca, burbuja o desgaste puede ser causado por líquidos provenientes de diversas fuentes, como agua lluvia, tuberías, alcantarillado, inundaciones, derrames, humedades, morteros u otras. Este tipo de daños no está cubierto por la garantía. La aparición de burbujas, el levantamiento de juntas (uniones) o el tableteo, son indicadores claros de la presencia de agua o humedad, daños que no están cubiertos por la garantía.

**La responsabilidad de Prestige Flooring®**, según esta garantía, se limita al cambio de materiales defectuosos por defectos de fabricación.

El cambio de piezas por desgaste prematuro de la superficie, siempre y cuando su uso haya sido el mismo para el cual haya sido fabricado (residencial o comercial, según el caso), y este desgaste no sea consecuencia de factores descritos como “no cubiertos por la garantía”. Para hacer efectivo su reclamo, debe informar a su proveedor por escrito.

Para cualquier reclamo debe adjuntar la factura original. El fabricante se reserva los derechos para inspeccionar que el piso ha sido instalado bajo las premisas adecuadas de instalación.

En caso de reclamos justificados, el fabricante proporcionará nuevas tablas en una cantidad equivalente a las deterioradas y de calidad igual a las adquiridas por el cliente. Sin embargo, las piezas de reemplazo podrían presentar diferencias de tonalidad respecto a las originales, debido a que provienen de lotes distintos. Por este motivo, Prestige Flooring® no puede garantizar la uniformidad o continuidad en referencias, diseños, colores, espesores, niveles, tonalidades o tamaños. Para evitar inconvenientes en reparaciones futuras, se recomienda que el cliente final adquiera entre un 3 % y un 5 % adicional del producto del mismo lote al momento de la compra.

Cualquier otro tipo de daño no especificado en la presente garantía, queda estrictamente excluido de ella.

Cualquier costo adicional, como puede ser el de la instalación, las molduras, zócalos y cortes de marcos, adecuaciones o nivelaciones del piso base (mortero), transporte, desplazamiento vertical, entre otros, deberán ser pagados por el cliente.

Prestige Flooring® no se hace responsable por otros daños, particularmente cuando se trata de daños derivados por causas externas, terceros, mala instalación (en caso de que Prestige Flooring® no haya intervenido en la instalación del piso), asentamientos estructurales, uso incorrecto y/o mal mantenimiento.

**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.**

En caso de proceder con una garantía, Prestige Flooring® no se hace responsable por daños en elementos a reutilizar como zócalos o molduras, pintura en paredes, movimiento de enseres o disposición de escombros. Los servicios de garantía expresamente señalados no tienen validez después de la fecha de expiración de esta garantía.

### **2.3. Procedimientos para Reclamos**

- Reportar defectos visibles antes de instalar el producto.
- Adjuntar la factura original.
- Informar a su proveedor por escrito dentro de los 3 días hábiles posteriores a la entrega.
- Las piezas defectuosas no deben ser instaladas.

### **3. Condiciones para la instalación**

- Las siguientes son las condiciones generales que se deben seguir al momento de instalar el piso laminado orgánico para conservar su garantía.

- **CONDICIONES ANTES DE LA INSTALACIÓN DEL PISO:**

- **A. PORCENTAJE DE HUMEDAD Y SECADO DEL MORTERO:** El mortero debe presentar una humedad inferior al 2,5%.

- Para morteros calefaccionados, la humedad del mortero deberá ser menor al 1,5% para evitar vapores en la calefacción.
- El calefactor debe estar ubicado bajo el suelo de mortero o en la capa de hormigón, siempre y cuando no sea una calefacción de lámina colocada sobre la capa de hormigón.
- El tiempo de secado del mortero depende del espesor del mismo y de las condiciones de humedad relativa del sitio.
- Como regla general, con una temperatura del ambiente de 20°C y una humedad relativa del aire del 50%, el tiempo de secado se puede estimar como:
  - $Días = 2 \times espesor^2$
  - Entonces, si se tiene un mortero de 5 cm de espesor:
    - $Días = 2 \times 5^2$
    - $Días = 2 \times (5 \times 5)$
    - $Días = 2 \times 25$
    - $Días = 50$

Por lo tanto, para un mortero de 5 cm de espesor, con una temperatura del ambiente de 20°C y una humedad relativa del aire de 50%, se necesitarían 50 días de secado.

Si alguna variable se desconoce, se debe acudir al estándar de 77 días de secado (11 semanas).

En estaciones muy húmedas o con días prolongados de lluvia, el tiempo de secado puede prolongarse, sobre todo en zonas rurales o boscosas.

Para forzar el secado sin agrietar el mortero, se puede utilizar acelerante en la mezcla del mortero y, una vez vaciado, usar calefactores a gas en la habitación, ventilando ocasionalmente para evitar condensaciones.

**B. HUMEDADES Y FILTRADO DE AGUA:** El mortero o piso base debe estar completamente seco y libre de cualquier humedad, ya que la presencia de esta, antes o después de la instalación, deterioran el piso laminado orgánico y estos daños no están cubiertos por la garantía.

Se debe revisar minuciosamente las condiciones del mortero y las paredes, ya que, si encuentra alguna humedad o filtrado de líquido, deberá suspender la instalación.

**C. NIVELADO DEL MORTERO O PISO BASE:** El mortero o piso base debe estar completamente nivelado (divergencia máxima: 2mm por cada 3m<sup>2</sup>), ya que el piso laminado orgánico es un piso flotante que adopta todas las condiciones e irregularidades del mortero o del piso base sobre el cual es instalado.

Por lo tanto, si es instalado en condiciones de desnivel, las piezas se forzarán y el machihembrado se fisurará. Se debe verificar que el mortero o piso base se encuentra completamente nivelado antes de proceder con la instalación.

**D. NIVEL CON LOS PISOS FIJOS:** Cuando el piso laminado orgánico limita con pisos fijos como cerámica, porcelanato, gres o similares, en los sectores de puertas de ingreso o corredores y pasillos, el nivel del mortero debe tener en cuenta el espesor del piso laminado orgánico (incluido el foam underlay), de tal manera que el piso fijo coincida con el nivel del piso laminado, y así la transición entre los dos pisos sea pareja y concuerde.

**E. RASQUETEADO, PALETEADO Y ASEO:** El mortero o piso base deberá estar completamente rasqueteado, plano y aseado, es decir, libre de cualquier elemento extraño, debiendo estar liso y muy parejo, debido a que algún grumo, piedra, arena, basura, protuberancia o desnivel, forzará el piso al momento de ser instalado o al caminar encima de él, dañándolo inevitablemente. Se debe verificar que el mortero o piso base se encuentra completamente rasqueteado, plano y aseado antes de proceder con la instalación.

**F. TECHOS, CIELO FALSOS Y CIELO RASOS:** Todos los techos, cielo falso y cielo raso, deben estar completamente terminados antes de comenzar la instalación del piso laminado orgánico, ya que la instalación y pintura de estos elementos, requieren de andamios, escaleras y otros elementos que pueden dañar la superficie del piso laminado orgánico.

Por lo tanto, se debe verificar esta condición antes de proceder con la instalación del laminado. Se sugiere no proceder con la instalación si ve que esos trabajos no se han culminado o realizado aún.

**G. MANOS DE PINTURA EN PAREDES:** Siempre se debe dejar la instalación del piso laminado orgánico como último paso en la construcción o remodelación de los proyectos, solamente es prudente que falte una sola mano de pintura a las paredes para entregar correctamente los proyectos, y así proteger al máximo la superficie de los pisos laminados orgánicos.

**H. VENTANAS Y PUERTA VIDRIERAS:** Todas las ventanas y puertas vidrieras deben estar instaladas, con buen aislamiento del agua y cerradas, ya que, en caso contrario, se corre el riesgo de que una lluvia o una lavada de fachada, pueda provocar que el piso se moje y deteriore irreparablemente.

**I. PUERTAS Y MARCOS:** Debe existir un espacio entre el marco de la puerta y el mortero o la superficie sobre la cual se instalará el piso laminado orgánico, para que, en la instalación, la pieza de laminado orgánico pueda deslizarse debajo del marco y la disposición quede estéticamente bien.

En caso de no poder dejar este espacio, deberá instalarse la pieza dejando un margen de dilatación de un centímetro alrededor del marco.

Las alas de las puertas deben estar a una altura suficiente con respecto al piso base o mortero sobre el cual se instalará el piso laminado, para evitar de esta forma que la puerta roce la superficie del piso laminado orgánico.

**J. PLATINAS, PIVOTES Y SOPORTES DE PUERTAS CORREDIZAS:** Toda platina, pivote o soporte de puertas, alas o similares, que deban ser fijados sobre el piso laminado, debe tener tornillos que NO atraviesen el piso, es decir, que no lleguen hasta el mortero o piso base, ya que esto imposibilita el correcto movimiento natural del piso en sus dilataciones y contracciones, provocando un tableteo o grietas en el piso laminado orgánico, levantamiento de juntas o del piso completo.

**K. USO RESIDENCIAL Y COMERCIAL:** Cada referencia de piso laminado indica si su uso es residencial alto tráfico (ej AC3-31) o comercial alto (ej AC4-32). Si se instala el piso laminado orgánico en un uso distinto al que fue fabricado, puede provocar desgaste prematuro en la superficie, en cuyo caso no estaría cubierto por la garantía.

Las habitaciones o áreas residenciales utilizadas para home-office o trabajo desde casa, son consideradas áreas comerciales de alto tráfico. Se recomienda el uso de tapetes de acrílico o similares en las zonas de uso de sillas de oficina con ruedas, para evitar el posible desgaste producido por las ruedas.

**L. ACLIMATACIÓN DEL PISO:** Todo lugar de instalación difiere en altura, temperatura y porcentaje de humedad relativa, y todas estas condiciones influyen en las dilataciones y contracciones naturales del piso. Por lo tanto, este debe tener una aclimatación o ambientación de mínimo 24 horas antes de ser instalado en el lugar mismo donde será instalado. Este periodo no debe ser cumplido en sótanos o lugares distintos al mismo sitio donde se debe instalar el piso laminado orgánico.

**M. ALMACENAMIENTO DEL MATERIAL ANTES DE LA INSTALACIÓN:** El material debe estar almacenado en un lugar seco, libre de humedades, líquidos, hongos, etc. Así mismo, el lugar no puede estar debajo del nivel del terreno, es decir que no pueden ser sótanos o subniveles. El piso laminado orgánico debe estar almacenado sobre estibas, mesas o soportes y nunca puede tocar el piso base (mortero) o las paredes, ya que puede absorber humedad de esas superficies. Las estibas pueden superponerse hasta en tres niveles, siempre y cuando la altura sea la adecuada, el techo no toque las cajas del piso y las estibas queden bien alineadas.

### 3.2. Acondicionamiento del Material .

Almacenamiento: En un lugar seco, ventilado, sobre estibas y alejado de superficies húmedas.

-Aclimatación: Mantenga las tablas en el área de instalación por al menos 24 horas antes de proceder, para adaptarlas a las condiciones ambientales del lugar de instalación.

### 3.3. Condiciones Ambientales

- Temperatura: Mínima de 18 °C.
- Humedad relativa: Entre 40% y 70%.

## 4. Política de Cambios y Devoluciones

### 4.1. Condiciones Generales

- El producto debe estar sin usar, en su empaque original y en perfecto estado.
- No se acepta la devolución de tablas individuales.
- No se aceptan devoluciones de productos personalizados o en oferta.
- No se aceptan devoluciones de productos ya instalados, en conformidad con el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011), el cual indica que no se aceptan devoluciones de productos ya cortados, instalados, personalizados o confeccionados a la medida.

### 4.2. Compras no presenciales

Derecho a retracto: Se dispone de 5 días hábiles desde la entrega para solicitar una devolución. Los costos de transporte corren por cuenta del comprador.

Según el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011), éste derecho no aplica si el producto fue instalado o adaptado según las medidas y características específicas del cliente. Por lo tanto, después de instalado, no se aceptan devoluciones por cambio de opinión u otras razones distintas a las incluidas en las presentes condiciones de garantía.

### 4.3. Exclusiones

- Productos en promoción o liquidación.
- Productos defectuosos que fueron instalados y/o no reportados oportunamente.
- Productos con daños por agua, humedad o líquidos.
- Productos con rayones o golpes.
- Cualquier daño no cubierto por la garantía.

Por favor tenga en cuenta que los pisos flotantes, ya sean laminados, orgánicos, de madera, vinílicos o similares, son productos que imitan de forma realista texturas naturales, por lo tanto, presentan diferentes vetas, grietas o manchas, y gran variedad en su coloración o tonalidad, incluso en una misma placa, lote y/o

referencia. Las variaciones en dichas características son inherentes a estos productos, por lo tanto, **podrán ser diferentes a las muestras exhibidas en los almacenes.**

Teniendo en consideración que las variaciones mencionadas no son fallas de calidad o fabricación, cualquier cambio o devolución basado en este aspecto no aplicaría.

### **Importante:**

Los costos de transporte y logística son responsabilidad del cliente. La entrega del material se hará en un primer piso o hasta donde el transporte pueda ingresar. Si requiere traslado del material a pisos elevados, deberá ser cotizado adicionalmente.

## **5. Guía Detallada para Instalar un Piso Laminado Orgánico**

Materiales y Herramientas Necesarias:

- Tablas de piso laminado orgánico.
- Lámina de espuma o “foam underlay” con capa de polietileno.
- Espaciadores para dilatación.
- Cinta adhesiva (para las juntas de la lámina base).
- Sierra eléctrica o manual (para cortes).
- Regla o escuadra y lápiz (para medición y marcado).
- Martillo de goma.
- Barra de tracción.
- Cuña o bloque de golpeo.
- Aspiradora o escoba (para limpieza previa).

### **5.1. Preparación del Área de Instalación**

#### **5.1.1. Limpieza y Evaluación del Suelo Base**

Limpie completamente el área para eliminar polvo, suciedad y escombros. Verifique que el suelo base esté completamente nivelado. La desviación máxima permitida es de 2 mm por cada 3 m.

Asegúrese que el mortero esté firme, no tenga grumos o huecos.

Asegúrese de que el mortero o piso base esté seco (humedad < 2.5%).

#### **5.1.2. Acondicionamiento del Piso Laminado Orgánico**

Aclimate las tablas de piso laminado orgánico al menos 24 horas antes de la instalación en el lugar donde se colocarán.

Mantenga las tablas en posición horizontal, dentro de sus cajas, y en un ambiente con temperatura superior a 18 °C y humedad relativa entre 40% y 70%..

### 5.1.3. Preparación del Entorno

Instale techos, pintura de paredes y marcos de puertas antes de proceder. Verifique que todas las ventanas y puertas estén correctamente selladas para evitar filtraciones de agua.

### 5.2. Colocación de la Lámina Base

Use una lámina de espuma o "foam underlay" con lámina de polietileno que sirva de barrera de humedad. El espesor total no debe superar los 2mm. No utilice doble capa de espuma.

Si las tablas de laminado orgánico ya poseen espuma adherida en el respaldo, no hay necesidad de colocar otra lámina de espuma sobre el mortero, pero es aceptable colocar una lámina de polietileno de bajo calibre para aumentar la barrera contra la humedad.

### 5.3. Instalación

Extienda la lámina de espuma y de polietileno en toda el área de instalación, asegurándose de que quede completamente plana.

Coloque las láminas juntas, sin superponerlas, y asegure las uniones entre ellas con cinta adhesiva.

Deje un margen de 10 mm en los bordes perimetrales, para permitir la dilatación. Este espacio será cubierto (no bloqueado) por los zócalos.

#### 5.3.1 Diseño y Planificación

Planifique el patrón de las tablas. Las uniones cortas deben estar separadas al menos 30 cm entre ellas, para mayor estabilidad y estética.

Comience desde una esquina de la habitación, preferiblemente desde el lado más visible.

La orientación de las tablas debe ser paralelas al muro más largo o en el sentido del corredor o pasillo (si existe).

#### 5.3.2. Instalación de la Primera Fila

Coloque espaciadores de 10 mm entre la tabla y la pared para crear el espacio de dilatación.

Instale la primera tabla con el lado de la lengüeta orientado hacia la pared.

Una las tablas de la fila inicial encajando las uniones longitudinales. Use un bloque de golpeo para asegurarse de que las tablas estén bien alineadas y ajustadas.

Las uniones cortas de las tablas no deben estar separadas por menos de 30 centímetros.

### 5.3.3. Instalación de Filas Subsiguientes

Utilice el trozo sobrante de la fila anterior (si es mayor a 30 cm) para iniciar la nueva fila. Esto asegura el desfase adecuado de las juntas.

Inserte la lengüeta de la tabla en el lado largo de la tabla de la fila anterior a un ángulo de 45° y baje hasta que quede plana.

Para encajar el lado corto, use el martillo de goma y el bloque de golpeo.

### 5.3.4. Ajustes en Esquinas y Bordes

Use una sierra para cortar las tablas que deben ajustarse a esquinas, bordes o alrededor de tuberías.

Asegúrese de mantener siempre el espacio de dilatación de 10 mm en todos los bordes.

### 5.3.5. Molduras y Zócalos

Instale zócalos o molduras para cubrir los espacios de dilatación sin bloquearlos.

No fije los zócalos directamente al piso laminado para permitir su movimiento natural.

### 5.3.6. Limpieza Final

Aspire o barra el área para eliminar cualquier residuo generado durante la instalación.

Limpie las tablas con un paño ligeramente húmedo para eliminar polvo.

### 5.3.7. Inspección Final

Revise que todas las juntas estén bien encajadas y que no haya huecos entre las tablas.

Verifique que los espacios de dilatación sean uniformes alrededor de toda la habitación.

Las entradas de cada habitación o áreas que tengan ingreso a través de marcos estrechos y/o puertas, deben tener corte de dilatación de 1 cm en el área del cargue de la puerta.

#### 5.4. Consejos Adicionales

Si hay puertas corredizas o marcos, asegúrese de que los tornillos no atraviesen el piso y lo fijen al mortero, para así evitar problemas de expansión.

En áreas de alto tráfico o con sillas de oficina con ruedas, use tapetes o protectores para evitar desgaste prematuro.

En pasillos largos o habitaciones amplias (más de 8 metros lineales), deje espacios de dilatación adicionales y cúbralos con perfiles de transición.

Pisos Adyacentes: Asegúrese de que el nivel de pisos fijos, como porcelanato o cerámica, coincida con el nivel del piso laminado (incluyendo la capa base de espuma).

Elementos Pesados y Puertas: Evite colocar elementos pesados sobre el piso que limiten su capacidad de dilatación y contracción.

Asegúrese de que las puertas y marcos estén a la medida adecuada, para evitar dañar la superficie del piso.

Áreas con Calefacción: Use únicamente sistemas de calefacción por mortero o integrados en la capa de hormigón. La temperatura de la superficie no debe superar los 28 °C.

#### 6. Productos Recomendados para el aseo

Detergente: BINNER para pisos de madera.

Protección: Tapetes, fieltros para muebles y ruedas de plástico blando para sillas.

Para sillas de oficina con ruedas, debe instalar un tapete protector de acrílico o vinilo grueso.

#### 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 acompañe en el proceso de compra o nuestro equipo de atención al cliente.

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

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

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

 PRESTIGE®

 Prestige Flooring

 @pisosprestige

 Prestige Flooring

 Prestige Flooring

[pisosprestige.com](https://www.pisosprestige.com)