

## GARANTIA GERAL DE PRODUTOS CERÂMICOS

Adquirindo um produto da **PORTOBELLO**, você está recebendo não apenas o resultado da mais moderna tecnologia de produção de cerâmica, mas também o suporte técnico de serviços mais completo do mercado. A **PORTOBELLO** garante que todos os seus produtos atendem às exigências previstas nas normas ISO e ABNT e aquelas publicadas em seus Catálogos Técnicos.

Ao receber os produtos **PORTOBELLO** certifique-se que eles estão de acordo com as características declaradas. Os produtos com defeito serão reparados ou substituídos mediante verificação de nosso departamento técnico. Em caso de dúvida entre em contato conosco solicitando esclarecimentos. **Produtos com defeito aparente perdem a garantia caso sejam instalados ou utilizados**

Você tem até 90 dias para fazer sua solicitação de Assistência Técnica, contados a partir do recebimento do produto. **Lembre-se que a Nota Fiscal valida sua garantia.**

Esta garantia não compreende a troca, substituição ou reposição de produtos sujeitos ao desgaste natural pelo uso regular. Também não estão incluídos os danos resultantes de transporte inadequado de terceiros, quedas, maus tratos, mau uso e outros motivos fora de nosso controle.

A **PORTOBELLO** se exime da garantia do desempenho do sistema de pisos e paredes como um todo, uma vez que as variáveis específicas das situações de uso, detalhes de aplicação, comportamento das bases de aplicação (estrutura, alvenarias, emboço e contrapiso de argamassa, entre outros) não são de responsabilidade e controle da Portobello. Entretanto, caso ocorra um defeito de fabricação do produto após a aplicação caracterizado como **defeito oculto**, a **PORTOBELLO** se compromete a solucionar o problema avaliando a causa. Nestes casos, a garantia apenas é válida se os produtos forem aplicados corretamente (de acordo com as instruções da empresa e normas técnicas em vigor) e o defeito for comprovado por nossos técnicos.

O prazo total da garantia descrita acima para vício oculto é de cinco anos a partir da data de



assinatura do canhoto da Nota Fiscal. Este prazo total compreende a soma dos prazos das garantias legais previstas no Código de Defesa ao Consumidor com o prazo de garantia contratual voluntária Portobello, totalizando cinco anos.

Porém, uma vez surgido o problema, você deve comunicá-lo em até 90 dias.

Esta garantia se aplica apenas aos produtos de Qualidade Extra, identificados na embalagem e não cobre compensações por outros danos de qualquer natureza. No caso da falta de um determinado produto devido a limitações de estoque ou alteração de portfólio, a reposição será feita por outro produto com propriedades semelhantes.

Para entrar em contato conosco, obter outros esclarecimentos e consultar sobre necessidades específicas, utilize nosso SAC pelo telefone 0800-648-2002.

Teremos prazer em atendê-lo.

## DEFINIÇÕES IMPORTANTES

*Prazo de Garantia* – período em que a **PORTOBELLO** responde pela aquisição do(s) produto(s) quanto ao seu desempenho real frente ao declarado conforme as normas de qualidade ABNT NBR 13.816, ABNT NBR 13.817, ABNT NBR 13.818 ou ABNT NBR 15.463 considerando a soma dos prazos de garantias legais com o prazo de garantia contratual.

*Vícios Aparentes* – São aqueles defeitos ou problemas detectáveis visualmente quando da entrega do(s) produto(s).

*Vícios Ocultos* – São aqueles defeitos ou problemas não detectáveis no momento da entrega do(s) produto(s) e que podem surgir durante a sua utilização regular.

*Código do Consumidor (CDC)* – É a lei 8.078/90, que institui o Código de Proteção e Defesa do Consumidor, melhor definindo os direitos e obrigações de consumidores e fornecedores.