

GENERAL WARRANTY ON CERAMIC PRODUCTS

Adquiriendo un producto de **PORTOBELLO**, usted está recibiendo no solo el resultado de la más moderna tecnología de producción de cerámica, sino también el soporte técnico de servicios más completo del mercado. **PORTOBELLO** garantiza que todos sus productos atienden a las exigencias previstas en las normas ISO y ABNT y aquellas publicadas en sus Catálogos Técnicos.

Al recibir los productos **PORTOBELLO** certifíquese de que ellos estén de acuerdo con las características declaradas. Los productos con defectos serán reparados o substituidos mediante verificación de nuestro departamento técnico. En caso de dudas entre en contacto con nosotros solicitando esclarecimientos. **Productos con defectos a la vista pierden la garantía caso que fueren instalados o utilizados**

Usted tiene hasta 90 días para efectuar su solicitud de Asistencia Técnica, contados a partir del recibimiento del producto. **Recuerde que la factura de compra valida su garantía.**

Esta garantía no comprende el cambio, la substitución o reposición de productos sujetos al desgaste natural por el uso regular. Tampoco están incluidos los daños resultantes de transporte inadecuado de terceros, caídas, malos tratos, mal uso y otros motivos fuera de nuestro control.

PORTOBELLO se exime de la garantía del desempeño del sistema de pisos y paredes como un todo, puesto que las variables específicas de las situaciones de uso, detalles de aplicación, comportamiento de las bases de aplicación (estructura, mampostería, revoque y contrapiso de argamasa, entre otros) no son de responsabilidad y control de Portobello. No obstante, si hay un defecto de fabricación del producto después de la aplicación caracterizada como defecto oculto, **PORTOBELLO** se compromete a solucionar el problema evaluando la causa. En estos casos, la garantía solo es válida si los productos fueren aplicados correctamente (de acuerdo con las instrucciones de la empresa y normas técnicas en vigor) y el defecto fuere comprobado

por nuestros técnicos.

El plazo total de la garantía descrita arriba para vicios ocultos es de cinco años a partir de la fecha de firma del talón de la factura de compra. Este plazo total comprende la suma de los plazos de las garantías legales previstas en el Código de Defensa al Consumidor con el plazo de garantía contractual voluntaria Portobello, totalizando cinco años.

Sin embargo, una vez surgido el problema, usted debe comunicarlo en hasta 90 días.

Esta garantía se aplica solo a los productos de Calidad Extra, identificados en el embalaje y no cubre compensaciones por otros daños de cualquier naturaleza. En el caso de la falta de un determinado producto debido a limitaciones de stock o alteración de portfolio, la reposición será hecha por otro producto con propiedades similares.

Para entrar en contacto con nosotros, obtener otros esclarecimientos y consultar sobre necesidades específicas, utilice el teléfono +55 48 3279 2470.

Tendremos placer en atenderlo.

DEFINICIONES IMPORTANTES

Plazo de garantía - Período en que **PORTOBELLO** responde por la adquisición del/os producto(s) en cuanto a su desempeño real frente al declarado conforme las normas de calidad ABNT NBR 13.816, ABNT NBR 13.817, ABNT NBR 13.818 o ABNT NBR 15.463 considerando la suma de los plazos de garantías legales con el plazo de garantía contractual.

Vicios a la vista - Son aquellos defectos o problemas detectables visualmente a la entrega del/os producto(s).

Vicios ocultos - Son aquellos defectos o problemas no detectables en el momento de la entrega del/os producto(s) y que pueden surgir durante su utilización regular.

Código del Consumidor (CDC) - Es la ley 8.078/90, que instituye el Código de Protección y Defensa del Consumidor, definiendo los derechos y obligaciones de consumidores y proveedores.