

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

Al recibir los productos PORTOBELLO certifíquese de que estén de acuerdo con las características declaradas.

Para los productos en los que, eventualmente, haya algún reclamo, PORTOBELLO garantiza la realización de inspección técnica y solamente serán considerados con defectos los productos que, después del análisis de laboratorio señalen evidencias de inobservancia al catálogo y a las normas técnicas de la ISO y ABNT. Siendo así, no serán aceptados en hipótesis alguna estándares de desempeños ajenos a las normas técnicas mencionadas ISO y ABNT.

En caso de duda entre en contacto con nosotros solicitando aclaraciones. **Productos con defecto aparente pierden la garantía en caso de ser instalados o utilizados.**

El plazo de garantía es de 90 (noventa) días, contados a partir del recibimiento del producto. **Recuerde que la Factura valida su garantía.**

Esta garantía no incluye el cambio, sustitución 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, limpieza del producto en desacuerdo con los manuales propios de cada producto, colocación en desacuerdo con las normas técnicas, mal uso y otros motivos fuera de nuestro control.

Portobello se exime de la garantía de sus productos cuando se constata que los vicios son provenientes de detalles de aplicación (colocación en desacuerdo con los manuales y normas técnicas), del comportamiento de las bases de aplicación (estructura, albañilería, argamasa y contrapiso de argamasa, entre otros) no son de responsabilidad y control de PORTOBELLO.

En la hipótesis de constatación de defecto oculto, PORTOBELLO se compromete a realizar la inspección técnica del producto reclamado. En estos casos, la presente garantía sólo es válida para los productos que hayan sido aplicados correctamente (de acuerdo con las instrucciones de la empresa y normas técnicas en vigor) y el defecto haya sido comprobado por nuestros técnicos.

El plazo total de la garantía descrita arriba para vicio oculto es de cinco años a partir de la fecha de firma del recibimiento de la Factura. 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, usted debe comunicarle a PORTOBELLO en hasta 90 (noventa) días contados a partir del surgimiento del supuesto defecto.

Esta garantía se aplica sólo 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 se hará por otro producto con propiedades semejantes.

Para fines de entendimiento del presente Término de Garantía, se consideran: I) vicios aparentes aquellos que usted consigue identificar apenas inicia la utilización o cuando recibe el producto; y, II) vicios ocultos son aquellos que sólo se manifiestan después de cierto tiempo de uso, siendo difícil su constatación.

Para entrar en contacto con nosotros, obtener otras aclaraciones y consultar sobre necesidades específicas, utilice nuestro SAC por el teléfono 0800-648-2002.

Tendremos placer en atenderlo.

DEFINICIONES IMPORTANTES:

Plazo de Garantía - período en que PORTOBELLO responde por la adquisición del(los) producto(s) en cuanto a su desempeño real frente a lo declarado según las normas de calidad [ABNT NBR ISO 13006](#), [ABNT NBR 16919](#) y [ABNT NBR ISO10545 partes de 1 a 16](#) considerando la suma de los plazos de garantías legales con el plazo de garantía contractual.

Vicios Aparentes - Son aquellos defectos o problemas detectables visualmente en el momento de la entrega del(los) producto(s).

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

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