

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 mais completo do mercado. A PORTOBELLO garante que todos os seus produtos atendem às exigências previstas publicadas em seus Catálogos Técnicos e nas normas ISO e ABNT vigentes.

Ao receber os produtos PORTOBELLO certifique-se que eles estão de acordo com as características declaradas.

Os produtos que, eventualmente, venham a ser reclamados, a PORTOBELLO garante a realização de inspeção técnica e somente serão considerados com defeitos os produtos que, após análise laboratorial aponte evidências de inobservância ao catálogo e às normas técnicas da ISO e ABNT. Sendo assim, não serão aceitos em hipótese alguma padrões de desempenhos alheios às normas técnicas mencionadas ISO e ABNT.

Em caso de dúvida entre em contato conosco solicitando esclarecimentos. **Produtos com defeito aparente perdem a garantia caso sejam instalados ou utilizados.**

O prazo de garantia é de 90 (noventa) dias, 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, limpeza do produto em desacordo com os manuais próprios de cada produto, assentamento em desacordo com as normas técnicas, mau uso e outros motivos fora de nosso controle.

A Portobello se exime da garantia dos seus produtos quando constatado que os vícios são decorrentes de detalhes de aplicação (assentamento em desacordo com os manuais e normas técnicas), do comportamento das bases de aplicação (estrutura, alvenarias, emboço e contra piso de argamassa, entre outros) não são de responsabilidade e controle da PORTOBELLO.

Na hipótese de constatação de defeito oculto, a PORTOBELLO se compromete em realizar a inspeção técnica do produto reclamado. Nestes casos, a presente garantia apenas é válida para os produtos que tenham sido 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 como prazo de garantia contratual voluntária PORTOBELLO, totalizando cinco anos.

Porém, você deve comunicar a PORTOBELLO em até 90 (noventa) dias contados a partir do surgimento do suposto defeito.

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 fins de entendimento do presente Termo de Garantia, considera-se: I) vício aparente aqueles que você consegue identificar assim que inicia a utilização ou quando do produto; e, II) vício oculto sendo aqueles que só se manifestam após certo tempo de uso, sendo difícil sua constatação.

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 ISO 13006](#), [ABNT NBR 16919](#) e [ABNT NBR ISO 10545 partes de 1 a 16](#) considerando a soma dos prazos de garantias legais como 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 Defesa 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.