

# CONDIÇÕES GERAIS DE VENDA

## PARTE III

### REGRAS PARA RECLAMAÇÃO DE AQUISIÇÃO DE MÁRMORE AGLOMERADO **RMC**

Fabricante: **EUROSURFACES PORTUGAL S.A.**  
Marca do produto: **RMC**  
Versão: **2018.1**

Rua Correia da Coutinha Nº 1  
P.O. Box 30  
3771-909 Oliveira Do Bairro  
PORTUGAL  
T: +351 (234) 740 400  
F: +351 (234) 740 401  
[www.rmc.pt](http://www.rmc.pt)

## ÍNDICE

<b>1</b>	<b>DEFINIÇÕES .....</b>	<b>3</b>
1.1	Produto.....	3
1.2	Cliente.....	3
1.3	Reclamação.....	3
<b>2</b>	<b>DOCUMENTAÇÃO DO PRODUTO .....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>GARANTIA LIMITADA.....</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>DEFEITOS DO PRODUTO .....</b>	<b>4</b>
4.1	Defeitos Mecânicos .....	5
4.2	Defeitos Visuais.....	5
<b>5</b>	<b>SUBMISSÃO DE RECLAMAÇÃO .....</b>	<b>5</b>
5.1	Como submeter uma reclamação .....	5
5.2	Datas obrigatórias para reclamação.....	6
<b>6</b>	<b>RESOLUÇÃO DA RECLAMAÇÃO .....</b>	<b>6</b>
<b>7</b>	<b>DECLARAÇÃO DE QUALIDADE DE PERITO EXTERNO .....</b>	<b>6</b>
<b>8</b>	<b>OUTROS.....</b>	<b>6</b>

# 1 DEFINIÇÕES

## 1.1 Produto

O Mármore compacto **RMC** é produzido pela **EUROSURFACES PORTUGAL S.A.** O material RMC enquanto produto industrial é composto por mármore natural de alta qualidade, que é posteriormente processado através de um processo tecnológico utilizando resina poliéster, pigmentos e outros aditivos. O material é definido pela sua cor, padrão, acabamento e parâmetros físicos que caracterizam a sua performance durante a aplicação, manutenção e utilização quotidiana dos produtos finais produzidos a partir do RMC (ex. chapas, ladrilhos, produtos à medida como tampos, rodapés, soleiras, etc.).

Os produtos abrangidos por estas Regras de Reclamação são produtos produzidos na fábrica **EUROSURFACES PORTUGAL S.A.** Estes são:

- chapas
- ladrilhos
- produtos à medida

obtidos através do principal processo de produção ou marmoristas ou através da cooperação com os seus parceiros e fornecidos pela **EUROSURFACES PORTUGAL S.A.**

## 1.2 Cliente

O cliente é a pessoa coletiva ou individual que comprou produtos **RMC** da **EUROSURFACES PORTUGAL S.A.** ou dos seus parceiros autorizados.

## 1.3 Reclamação

A reclamação é o acto legal através do qual:

- O Cliente possa reclamar quanto à qualidade (**reclamação de qualidade**) ou quantidade (**reclamação de quantidade**) relativamente ao(s) produto(s) fornecido(s).

# 2 DOCUMENTAÇÃO DO PRODUTO

É da responsabilidade do cliente estudar todos os documentos providenciados e necessários para compreender as características do produto e seguir as instruções cedidas pela **EUROSURFACES PORTUGAL S.A.** tais como, mas não limitadas a:

- **Ficha Técnica do Produto:** Define todos os parâmetros relevantes testados de acordo com as respetivas normas. Disponível no website da RMC ([www.rmc.pt](http://www.rmc.pt)) ou podem ser solicitadas ao Gestor Comercial.
- **Condições Gerais de Venda - parte II (Aplicação e Manutenção):** Disponível no website da RMC ([www.rmc.pt](http://www.rmc.pt)) ou poderá ser solicitado ao Gestor Comercial.
- **Instruções de Aplicação de Ladrilhos:** Documento com fotografias e as regras básicas para serem seguidas durante a aplicação de ladrilhos RMC. Disponível no website da RMC ([www.rmc.pt](http://www.rmc.pt)) ou poderá ser solicitado ao Gestor Comercial.
- **Instruções de Manutenção:** Breve resumo das regras básicas de manutenção com os produtos químicos recomendados. Disponível no website da RMC ([www.rmc.pt](http://www.rmc.pt)) ou poderá ser solicitado ao Gestor Comercial.

# 3 GARANTIA LIMITADA

A **EUROSURFACES PORTUGAL S.A. ("Fabricante")** assegura, ao abrigo desta Garantia Limitada, produtos RMC isentos de defeitos de fabrico – definidos no capítulo 4 por um período de dois anos.

Consideram-se as seguintes exclusões para esta Garantia Limitada:

- Esta Garantia Limitada restringe-se ao comprador de produto(s) RMC (o "Cliente"), não sendo transmissível.

- Os produtos RMC são rigorosamente inspecionados antes da entrega; contudo, é da responsabilidade do Cliente fazer uma inspeção completa e minuciosa aos produtos antes do manuseamento/aplicação. Esta Garantia Limitada não cobre defeitos que sejam visíveis antes de qualquer tipo de transformação e, cuja presença na peça final não tenha sido evitada. Antes de qualquer tipo de transformação, o material deverá ser inspecionado, bem como antes da sua aplicação.
- A Garantia Limitada é aplicável apenas a produtos RMC que foram aplicados e mantidos de acordo com as orientações e boas práticas sugeridas pela RMC (listadas nas Condições Gerais de Venda – parte II). Esta garantia não cobre danos causados por má utilização, uso inadequado de produtos de limpeza e manutenção, danos de impacto, danos por aquecimento, exposição a luz ultravioleta e danos causados por condições climatéricas extremas e ainda por má utilização/manuseamento, quer química/física do material.
- A presente Garantia Limitada não cobre riscos. Comparativamente com mármore natural, as superfícies do material RMC são resistentes a riscos de forma equivalente, ou ainda mais resistentes, mas não são à prova de riscos. Terão de ser tomados os devidos cuidados e precauções durante o manuseamento, aplicação e uso diário.
- As variações cor, tamanho, forma e distribuição dos padrões do mármore natural ou variações na tonalidade da base, são características inerentes aos produtos RMC. As amostras providenciadas aos Clientes ou parceiros comerciais são meramente representativas e não são réplicas exatas do material a ser fornecido. Essas pequenas variações não estão ao abrigo desta Garantia Limitada.
- A Garantia Limitada não cobre danos químicos causados pela utilização imprópria de produtos químicos durante a aplicação, manutenção e utilização diária em produtos RMC. Por favor, consultar as Condições Gerais de Venda – parte II, para mais informações.
- No caso de defeitos de fabrico do produto, a correspondência de cores exatas não pode ser garantida. Se o produto for descontinuado, o Cliente necessitará de escolher um produto alternativo.
- Esta Garantia Limitada não cobre utilizações criativas do produto, tais como arqueamento ou curvatura através de aquecimento do produto.
- Esta Garantia Limitada não cobre danos causados por suporte não adequado para a aplicação.
- Esta Garantia Limitada não cobre qualquer outro custo, incluindo mas não limitado a, pintura, pichelaria, ladrilhos, armários, paredes, pavimentos, etc., que possam ser necessários para modificar, remover e/ou substituir no processo de retificação de um defeito de fabrico do RMC abrangido por esta Garantia Limitada.
- Esta Garantia Limitada não abrange transporte, frete, demolição em qualquer forma, remoção e reaplicação, reprocessamento ou outro custo associado, para além do custo do produto RMC.
- O Fabricante não é responsável por danos ou lesões causados total e/ou parcialmente por motivos de força maior (condições climatéricas adversas, terremotos, inundações), condições no local de trabalho, design arquitetónico e/ou de engenharia, movimento estrutural, atos de vandalismo ou acidentes.
- Esta garantia só é aplicável caso os produtos RMC tenham sido pagos na íntegra.

## 4 DEFEITOS DO PRODUTO

O produto é considerado com defeito caso:

- Não seja entregue a **quantidade** solicitada, de acordo com a encomenda confirmada
- Contenha **defeitos mecânicos e/ou visuais** que não se coadunem com os parâmetros definidos para a classe de qualidade do produto em questão

## 4.1 Defeitos Mecânicos

Os defeitos mecânicos podem ser entendidos como riscos circulares e longitudinais, áreas com menor brilho, cantos danificados ou quebrados dentro da área utilizável definida para a respetiva classe de qualidade.

Outro tipo de defeito físico são as dimensões físicas do produto fora das tolerâncias definidas abaixo.

### 4.1.1 Tolerâncias para ladrilhos modulares para pavimentos e degraus (EN 15285:2008/AC:2008)

Comprimento, Largura	Espessura	Esquadria	Empeno	Retilinearidade dos lados
± 0,5 mm	± 0,7 mm (não aplicável para superfícies bujardadas, acetinadas e envelhecidas)	±0,9 mm	±0,2% segundo o comprimento	± 0,3mm

### 4.1.2 Tolerâncias para Chapas e Ladrilhos utilizado em revestimento de paredes (EN 15286:2013)

Comprimento, Largura	Espessura	Empeno	Retilinearidade dos lados
<600mm ± 0,5 mm	± 0,7 mm (não aplicável para superfícies bujardadas, acetinadas e envelhecidas)	±0,3% referente ao comprimento da diagonal ou ≤4mm	<600mm ± 0,9mm
≥600mm e ≤1000mm ±0,7mm			≥600mm e ≤1000mm ±1,2mm
>1000mm e ≤3500mm ±1mm			>1000mm e ≤3000mm ±3mm (Tolerância para comprimentos diagonais mm)

## 4.2 Defeitos Visuais

Os defeitos visuais são entendidos como impurezas > 5mm, diferentes manchas de cores > 5mm, manchas com a mesma cor > 5mm, manchas de massa (manchas sem granulados e cor igual ou diferente como cor de fundo) > 5mm.

Os defeitos visuais da superfície do produto devem ser claramente e excepcionalmente visíveis a partir da vista vertical na superfície do produto. Mediante a avaliação dos parâmetros estéticos, o elemento considerado como defeito deve desviar-se das especificações e tamanho aceitáveis e desviar-se excepcionalmente da aparência estética de longo prazo dos produtos RMC.

## 5 SUBMISSÃO DE RECLAMAÇÃO

A reclamação deve ser submetida pelo Cliente que comprou o produto. Se o produto foi comprado ao Fabricante, o Cliente submete a reclamação diretamente ao Fabricante. Se o produto foi comprado a um parceiro autorizado, o Cliente submete a reclamação ao parceiro autorizado e este transmite a reclamação ao Fabricante. Os parceiros autorizados são responsáveis pelo preenchimento integral da Ficha de Reclamação.

### 5.1 Como submeter uma reclamação

O Cliente deve enviar uma reclamação ao Fabricante sempre por escrito, através do preenchimento da Ficha de Reclamação. A Ficha de reclamação está anexada no final deste documento.

O registo escrito (*Ficha de Reclamação*) deve ser totalmente detalhado com:

- Nome do Produto.
- Número da fatura e data de envio.
- Denominação exata do produto defeituoso/em falta.
- Descrição exata do defeito, incluindo imagens digitais.
- Número de produtos com defeito/em falta.
- Sugestão sobre como resolver a reclamação.
- Fotos dos defeitos visíveis

Sempre que possível, o Cliente deve apresentar uma amostra do produto reclamado ou, pelo menos, enviar uma foto digital em alta qualidade. Caso contrário, o Cliente deve proporcionar ao Fabricante uma inspeção do produto no local de sua aplicação/armazenamento, que será da responsabilidade do cliente. Caso algum dos requisitos acima mencionados não se cumpra, o Fabricante insistirá na sua conclusão e o registo escrito (*Ficha de Reclamação*) será enviado de volta ao Cliente para completar a informação em falta.

## 5.2 Datas obrigatórias para reclamação

O Cliente é obrigado a reclamar os defeitos dos produtos imediatamente após a sua deteção através de um relatório escrito (*Ficha de Reclamação*) no período de tempo seguinte:

- Máximo 3 dias após receção dos produtos**, no caso de defeitos de quantidade
- Máximo 7 dias após receção dos produtos e verificação de defeitos aparentes de qualidade** nos produtos
- Máximo 7 dias após a deteção de defeitos ocultos de qualidade**, mas em qualquer caso, antes de transformar ou aplicar o produto.

## 6 RESOLUÇÃO DA RECLAMAÇÃO

A reclamação será resolvida sem qualquer atraso desnecessário e o Cliente será informado sobre o resultado do processo de reclamação no prazo máximo de 30 dias a partir da receção da reclamação escrita (*Ficha de Reclamação*, incluindo amostra) contendo todas as informações essenciais. Caso a reclamação seja aceite, será acordado entre o Fabricante e o Cliente o modo de encerramento e resolução da reclamação.

Caso uma das partes não fique satisfeita com a proposta de resolução da reclamação, deverá proceder-se de acordo com as respetivas normas legais em Portugal.

Para todos os litígios emergentes da execução e interpretação do presente documento, será competente o foro de Oliveira do Bairro, com renúncia a qualquer outro.

## 7 DECLARAÇÃO DE QUALIDADE DE PERITO EXTERNO

Caso o Fabricante não aceite a reclamação de qualidade do produto e o cliente conteste essa decisão, a avaliação decisiva da qualidade do produto irá ser realizada por um especialista em pedra independente.


O resultado da análise deste perito independente autorizado será aceite como incontestável por todas as partes. A análise será requisitada pelo fabricante. Em caso de reclamação injustificada, os custos relacionados com a análise serão suportados pelo Cliente.

## 8 OUTROS

A Eurosurfaces Portugal S.A. reserva-se ao direito de alterar estes termos e condições a qualquer momento e o cliente concorda em respeitar a versão mais recente destas Condições Gerais de Venda sempre que usar o produto RMC. Por conseguinte, é recomendado ao Cliente consultar este documento

sempre que usar o produto RMC. É também recomendado ao Cliente não utilizar os produtos RMC caso não concorde com todos os termos e condições mencionados neste documento.

Para obter informações mais recentes, consulte [www.eurosurfaces.eu](http://www.eurosurfaces.eu) e [www.rmc.pt](http://www.rmc.pt).  
Os produtos referidos neste documento podem ser marcas comerciais e/ou marcas registadas dos respetivos proprietários. O editor e o autor não reivindicam essas marcas registadas.  
Copyright © 2018 Eurosurfaces Portugal S.A. Todos os direitos reservados.

<b>FICHA DE RECLAMAÇÃO</b>		Nº Interno _____	 beyond the stone
		Data da Reclamação _____	
<b>INFORMAÇÃO GERAL</b>			
Cliente: _____			
Fatura Nº: _____		Data da Fatura: _____	
Projeto: _____			
Morada: _____			
Pessoa de Contacto: _____		Telefone: _____	
Pessoa de Contacto RMC: _____			
<b>INFORMAÇÃO SOBRE O PRODUTO</b>			
Referência: _____		Dimensões: _____	Quantidade (m <sup>2</sup> /m/unidades): _____
<b>Não aplicado</b> <input type="checkbox"/>	<b>Armazenagem do material nas instalações do Cliente</b> <input type="checkbox"/> Interior <input type="checkbox"/> Exterior	<b>Tipo de material</b> <input type="checkbox"/> Chapa <input type="checkbox"/> Peça à medida <input type="checkbox"/> Tampo casa-de-banho <input type="checkbox"/> Ladrilho <input type="checkbox"/> Tampo cozinha	
<b>Aplicado</b> <input type="checkbox"/>	<b>Aplicação do material</b> <input type="checkbox"/> Interior <input type="checkbox"/> Exterior	<b>Tipo de material</b> <input type="checkbox"/> Pavimento <input type="checkbox"/> Peça à medida <input type="checkbox"/> Tampo casa-de-banho <input type="checkbox"/> Parede <input type="checkbox"/> Tampo cozinha	
<b>DESCRIÇÃO DA RECLAMAÇÃO</b>			
<b>NOTAS INTERNAS</b>			
<b>DOCUMENTOS EM ANEXO</b>			
<input type="checkbox"/> Fotos – Por favor na foto utilize uma fita métrica para se ver a dimensão real do problema <input type="checkbox"/> Cópia da Fatura <input type="checkbox"/> Packing list <input type="checkbox"/> Outros documentos relevantes - Por favor, especifique _____			
M066v03			