

CONDIÇÕES GERAIS

Os Painéis Ripados e Rodapés de Poliestireno da Ruffino Acabamentos são fabricados seguindo rigorosos procedimentos de qualidade. Por isso, a Ruffino oferece garantia contratual, seguindo os prazos e condições abaixo:

- ♦ **Variação de coloração:** até 3 anos, desde que não exposto à luz solar direta.
- ♦ **Demais vícios de fabricação:** até 5 anos.

O tempo de garantia é contado a partir da data de aquisição do produto, contra defeitos oriundos de fabricação, desde que observadas às indicações de aplicação e conservação do produto, que contemplem procedimentos para a instalação, limpeza e conservação.

Se mesmo nessas condições, o produto apresentar indícios de não conformidade oriundos de sua fabricação, é oferecida a garantia, de acordo com as condições abaixo descritas:

- ♦ Até 90 dias — garantia legal: a Ruffino substituirá o produto por um novo, de mesmo padrão ou similar, de acordo com a legislação vigente.
- ♦ A partir de 90 dias — garantia contratual: a Ruffino substituirá o produto por um novo, de mesmo padrão ou similar, e não pagará os custos de instalação.

Atenção: A instalação do produto com defeitos visuais (vícios aparentes); de diferentes lotes; de diferentes tonalidades ou com qualquer outra característica visual que poderia ter sido verificada antes da instalação, significa a sua aceitação e configura exclusão de garantia.

Os painéis ripados da Ruffino Acabamentos têm como característica mostrar com fidelidade o visual de uma madeira, podendo assim ocorrer variações de tonalidade devido aos desenhos, nós e nuances, não se tratando de um defeito de fabricação.

A cobertura desta garantia se dará pela troca ou reparo do produto eventualmente defeituoso, caso este fato seja comprovado por laudo técnico elaborado por profissionais destacados pela Ruffino, de acordo com os períodos de garantia. Na hipótese de determinado padrão de produto não ser mais fornecido pela Ruffino, o produto defeituoso poderá ser substituído por outro de igual qualidade.

Caso o cliente opte por uma substituição pontual ou continuidade da obra, a Ruffino não garante a disponibilidade da tonalidade/cor adquirida anteriormente.

O produto instalado torna-se uma peça única pelo conjunto de adesivo utilizado, mão de obra aplicada e acabamento.

EXCLUSÕES DE GARANTIA

O consumidor não terá direito à garantia nos casos nos quais os defeitos ou danos forem causados por:

Exclusões por Instalação

Atenção: Sempre contrate mão de obra especializada. A responsabilidade pelo serviço de instalação é da empresa contratada.

- ♦ Assentamento inapropriado devido a pisos e paredes desalinhadas/irregulares;
- ♦ Aplicação em cozinhas, banheiros ou áreas molhadas sujeitas a umidade excessiva, além de sacadas, varandas ou outras áreas externas;
- ♦ Instalação em locais com incidência direta de luz solar.
- ♦ Instalação em desacordo com o 'Manual de Instalação do Produto', com mão de obra não qualificada e/ou utilização de ferramentas inadequadas.

Exclusões por Mau Uso

Atenção: É de responsabilidade do cliente conferir a mercadoria no ato de recebimento e, se houver avaria no material, fazer ressalva na nota.

- ♦ Produto danificado por cuidados impróprios, como queima; furos, depressões ou riscos causados por pregos ou materiais cortantes/perfurantes;
- ♦ Descoloração ou dilatação por exposição contínua e direta à luz solar;
- ♦ Manchas, estufamentos, bolhas, frestas, descolamento, entre outros, causados por umidade, vazamento hidráulico ou limpeza inadequada;
- ♦ Contato do produto com qualquer tipo de substância nociva ao PVC (objetos abrasivos, partículas abrasivas e agentes agressivos) ou excremento de animais (urina ou fezes);
- ♦ Impactos ou danos no produto, causados pelo transporte, cortes, riscos ou qualquer acidente ocasionado por má utilização;
- ♦ Todo e qualquer tipo de riscos, impactos ou cortes decorrentes, ou não, de acidentes;
- ♦ Outros danos causados por manutenção inadequada do acabamento.

Outras Exclusões de Garantia

- ♦ Perda de brilho pelo uso normal ou diferença de tonalidade entre barras;
- ♦ Eventos de força maior, tais como inundações e quaisquer outros fenômenos da natureza naturais e intempéries;
- ♦ Diferença de tonalidade entre o produto adquirido e amostras, ilustrações impressas ou outros materiais promocionais;
- ♦ Diferença de tonalidade entre acabamentos de lotes distintos.

LIMPEZA E CONSERVAÇÃO

A limpeza frequente melhora a aparência do produto, aumenta sua durabilidade e reduz os custos de conservação.

Aplicar detergente neutro (diluído em uma pequena quantidade de água) com o auxílio de tecido ou esponja macia

ASSISTÊNCIA TÉCNICA

Para atendimento de garantia é obrigatória a apresentação da nota fiscal de venda do produto, do adesivo (cola) e de instalação. Eles são comprovantes do tempo de instalação dos produtos e essenciais para abertura de reclamação sobre a garantia.

Após recebida a reclamação com todas as informações necessárias, o departamento de Qualidade da Ruffino irá realizar a análise preliminar da Não Conformidade e, caso necessário, poderá solicitar informações adicionais. Quando a análise for concluída, será enviado um laudo com o parecer da Ruffino.

O consumidor deverá assegurar à Ruffino ou a seus técnicos autorizados o acesso ao local de inspeção durante o horário comercial para análise e/ou correção do material defeituoso.

Importante ressaltar que a Ruffino somente enviará um técnico ao local após:

- ♦ Inspeção prévia da revenda e da empresa/instalador responsável pela instalação do produto e for constatado que o problema não é decorrente de erro de mão-de-obra/instalação.
- ♦ Caso a Ruffino não identifique a causa do problema através das fotos e informações solicitadas.

Caso constatado o defeito de fabricação a Ruffino procederá com o reparo ou a substituição do material reclamado.

Atenção: caso a reclamação seja improcedente, o consumidor deve arcar com os custos de deslocamento da visita.

Para mais informações, acesse nosso site www.ruffinoacabamentos.com

Atenção: o conteúdo do presente documento não exime a leitura e seguimento das instruções contidas no Manual de Instalação de cada produto.

Atenciosamente,

RUFFINO ACABAMENTOS



CERTIFICADO DE GARANTIA

Painéis Ripados e Rodapés de Poliestireno