

## CONDIÇÕES GERAIS

O Piso NGC da Ruffino Acabamentos é fabricado seguindo rigorosos procedimentos de qualidade. Por isso, a Ruffino oferece garantia contratual, seguindo os prazos e condições abaixo:

- ◆ **Naturale:** 20 anos em áreas residenciais e 5 anos em áreas comerciais.

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 contemplam 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 pisos 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 piso 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 piso instalado torna-se uma peça única pelo conjunto de preparação de contrapiso, mão de obra aplicada e produto.**

## 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.**

- ◆ Produto instalado em área não condizente com a classificação de uso.
- ◆ Produto instalado sobre contrapiso inadequado, sem preparação (obs. consultar tipos de contrapisos permitidos, e como fazer a preparação no manual de instalação do produto);
- ◆ **Produto instalado em piso térreo sem aplicação de lona 200 micras;**
- ◆ Utilização de preparação artesanal (PVA de cimento e cola);
- ◆ Aplicação em áreas molhadas sujeitas a umidade excessiva, além de sacadas, varandas ou outras áreas externas;
- ◆ 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;
- ◆ Marcas, riscos ou arranhões causados por calçados, móveis ou outros objetos rígidos, com potencial para danificação da superfície do produto;
- ◆ Desgaste causado por rodízios de nylon em cadeiras e outros móveis (são recomendados rodízios de poliuretano ou silicone e protetores de feltro ou lã nos pés dos móveis);
- ◆ 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 a superfície (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 piso.

### Outras Exclusões de Garantia

- ◆ Perda de brilho pelo uso normal ou diferença de tonalidade entre régua;
- ◆ Casos fortuitos, tais como situações decorrentes de calamidade grave, comoção pública, atos governamentais e incêndios;
- ◆ 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 pisos de lotes distintos.

## ASSISTÊNCIA TÉCNICA

**Para atendimento de garantia é obrigatória a apresentação da nota fiscal de venda do produto 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.**



CERTIFICADO DE GARANTIA

Piso NGC

Declaro ter recebido o Manual de Garantia do rodapé de poliestireno e estou ciente dos termos contidos neste certificado. É necessário encaminhar este documento preenchido juntamente com a Nota Fiscal à Ruffino em caso de Garantia,

Nome do Cliente: \_\_\_\_\_ UF: \_\_\_\_\_ CEP: \_\_\_\_\_  
Endereço Cliente: \_\_\_\_\_  
Cidade Cliente: \_\_\_\_\_  
Telefone Cliente: \_\_\_\_\_ e-mail: \_\_\_\_\_  
Nome da Revenda: \_\_\_\_\_ UF: \_\_\_\_\_ CEP: \_\_\_\_\_  
Endereço Revenda: \_\_\_\_\_  
Cidade Revenda: \_\_\_\_\_  
Telefone Revenda: \_\_\_\_\_ e-mail: \_\_\_\_\_

## INSTALAÇÃO

**A durabilidade de seu Piso NGC começa com uma boa instalação. Verifique se as recomendações descritas neste certificado e no 'Manual de Instalação' da Ruffino estão sendo seguidas.**

### Climatização

Antes da aplicação, as régua devem descansar (esticadas) no chão durante 48 horas (não é necessário esticar todas as régua no chão, apenas abrir a caixa e retirar elas de dentro para ficarem expostas à temperatura do ambiente) a temperatura média deve ser entre 15° a 30 °C. É importante também misturar as régua das caixas.

**Atenção: Não misturar lotes no mesmo ambiente, pois pode haver variações de tonalidade de um lote para outro.**

### Segurança no Trabalho

Para uma instalação segura, recomenda-se a contratação de mão de obra qualificada e utilização de Equipamentos de Proteção Individual (EPI's), tais como óculos, protetores auriculares, luvas, máscaras, botas de borracha e capacete quando necessário.

### Contrapiso

**A beleza do piso instalado depende diretamente da qualidade e regularidade do contrapiso. Se existem irregularidades, elas ficarão aparentes no piso instalado. Para evitar este tipo de problema, recomendamos a correção do contrapiso.**

Antes de iniciar a instalação do Piso NGC Ruffino, deve-se tomar algumas precauções ao analisar o contrapiso. Tais medidas garantirão maior desempenho e, conseqüentemente, satisfação ao consumidor.

O contrapiso sempre transmite umidade, especialmente aquele em contato direto com o solo (térreos). A seguir, algumas recomendações que devem ser consideradas:

- ♦ O contrapiso deve estar seco e isento de qualquer umidade, totalmente curado e impermeabilizado (Umidade máxima aceitável de 2,5%, medida através do método de carbureto de cálcio (CM).
- ♦ O contrapiso deve estar limpo, firme, sem rachaduras, peças de cerâmica ou pedras soltas.
- ♦ O contrapiso deve estar regular, sem depressões maiores que 1 mm ou que não possam ser corrigidas com a massa de preparação.

**Atenção: serão consideradas improcedentes reclamações relacionadas à umidade do contrapiso; tais como, manchas, bolhas, estufamentos, fresta entre juntas etc.**

Quaisquer contrapisos com bases de cerâmica, granito, mármore, etc., com juntas maiores que 5 mm, deverão ser removidos e uma nova base deverá ser feita. Essa será constituída por massa de regularização conforme especificações do manual de instalação.

O piso NGC Ruffino não deve ser instalado sobre superfícies como madeira, laminados, tacos e outros revestimentos suscetíveis à dilatação, em pavimentos térreos. Esse tipo de aplicação só é permitido em pavimentos superiores, onde há menor risco de umidade e variações dimensionais.

Nunca deve ser utilizada manta no contrapiso.

Contrapiso de cimento queimado é inadequado: tal contrapiso deverá ser apicoado ou preparado com um primer de cola de contato para posterior preparação da base.

Contrate sempre mão de obra especializada. A responsabilidade pelo serviço de instalação é da empresa contratada, a qual é responsável pelo serviço realizado.

**Atenção: seguir as recomendações de preparação do contrapiso e instalação descritos no Manual de Instalação do produto disponível no site da Ruffino ([www.ruffinoacabamentos.com](http://www.ruffinoacabamentos.com)).**

### Dilatação

Os pisos da linha Naturale contam com sistema de encaixe fácil, não utilizam adesivos em sua instalação.

**O piso deve ser instalado a uma distância entre 12 mm e 15 mm, em todo o perímetro do ambiente, inclusive em pilastras, batentes e soleiras.** A cada 20 metros lineares, é obrigatório a utilização de perfis de dilatação. O ideal é instalá-los nas passagens entre ambientes. Caso não existam, recomenda-se consultar o técnico responsável para definir o ponto mais estratégico.

## LIMPEZA E CONSERVAÇÃO

### Limpeza

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

Remover o excesso de sujeira com uma vassoura de pelo ou produtos equivalentes.

Aplicar detergente neutro (diluído em uma pequena quantidade de água) em um pano limpo e esfregar com o auxílio de rodo. Deixar o piso secar totalmente antes de liberar para o uso.

### Conservação

É recomendado o uso de capachos em todos os acessos externos, isto eliminará em até 80% os resíduos de sujidade.

Para maior resistência a riscos e danos, é essencial a aplicação de cera e/ou mesmo impermeabilizantes (esse último irá ser necessário para ambientes de médio e alto tráfego).

Cera acrílica: na primeira aplicação de cera acrílica, utilizar de 3 a 5 camadas, com intervalo mínimo de 30 minutos entre cada camada do produto. Aguardar pelo menos 2 horas antes de liberar o tráfego, garantindo que o piso se encontra totalmente seco. Para recuperar o brilho periodicamente, aplicar 1 camada de cera após a limpeza. Remover a cera apenas quando necessário, aplicando removedor neutro. Esfregar utilizando pano limpo e rodo ou mop.

Impermeabilização: é essencial para ambientes de médio e alto tráfego, pois aumenta a resistência do produto. Recomendamos a contratação de empresa especializada nesse serviço.

Não utilizar solventes e derivados de petróleo, que agriam a superfície do piso.

Recomenda-se a utilização de rodízios de poliuretano a fim de não danificar a superfície do produto. Móveis protegidos com carpete ou qualquer outro protetor evitam danos nos pisos quando são deslocados.

Para mais informações, acesse nosso site [www.ruffinoacabamentos.com](http://www.ruffinoacabamentos.com)

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

Atenciosamente,

**RUFFINO ACABAMENTOS**