

# CONDIÇÕES GERAIS DE VENDA

## PARTE I

### CONDIÇÕES GERAIS DE VENDA PARA A COMERCIALIZAÇÃO DE MÁRMORE COMPACTO **RMC**

Fabricante: **RMC Surfaces, S.A.**  
Marca do produto: **RMC**  
Versão: 2024.2

Rua Correia da Coutinha Nr. 1  
3770-218 Oliveira Do Bairro  
PORTUGAL

T: +351 (234) 740 400  
F: +351 (234) 740 401  
[www.rmc.pt](http://www.rmc.pt)

# ÍNDICE

|                                                              |           |
|--------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>ÍNDICE.....</b>                                           | <b>2</b>  |
| <b>1 OBSERVAÇÕES GERAIS .....</b>                            | <b>3</b>  |
| 1.1 Bancadas de cozinha.....                                 | 3         |
| 1.2 Exterior .....                                           | 3         |
| 1.3 Amostras.....                                            | 3         |
| 1.4 Tonalidades de ladrilhos .....                           | 3         |
| 1.5 Reclamações de transporte .....                          | 4         |
| <b>2 DEFINIÇÕES .....</b>                                    | <b>4</b>  |
| 2.1 Mármore Compacto RMC.....                                | 4         |
| 2.2 Chapa .....                                              | 4         |
| 2.3 Ladrilho .....                                           | 4         |
| 2.4 Peças de Corte à Medida .....                            | 5         |
| 2.5 Cores .....                                              | 5         |
| 2.6 Superfícies de acabamento.....                           | 6         |
| 2.7 Escorregamento.....                                      | 7         |
| 2.8 Dimensões e Espessuras .....                             | 7         |
| 2.9 Classes de Qualidade para Chapas.....                    | 7         |
| 2.10 Classes de Qualidade para Ladrilhos.....                | 8         |
| 2.11 Documentação do Produto.....                            | 9         |
| <b>3 CONDIÇÕES DE FORNECIMENTO E VENDA .....</b>             | <b>9</b>  |
| 3.1 Condições Gerais de Fornecimento .....                   | 9         |
| 3.2 Preço e Condições de Pagamento.....                      | 9         |
| <b>4 MANUSEAMENTO DOS PRODUTOS .....</b>                     | <b>10</b> |
| 4.1 Embalamento, Etiquetagem e Identificação do Produto..... | 10        |
| 4.2 Des/Carga do Produto .....                               | 11        |
| 4.3 Transporte do Produto .....                              | 11        |
| 4.4 Documentos de Expedição .....                            | 13        |
| 4.5 Armazenamento do Produto .....                           | 14        |
| 4.6 Orientações de Segurança .....                           | 14        |
| <b>5 GARANTIA LIMITADA .....</b>                             | <b>16</b> |
| <b>6 DEFEITOS DO PRODUTO .....</b>                           | <b>17</b> |
| 6.1 Defeitos Mecânicos.....                                  | 17        |
| 6.2 Defeitos Visuais.....                                    | 17        |
| <b>7 RECLAMAÇÕES .....</b>                                   | <b>18</b> |
| 7.1 Submissão de uma Reclamação.....                         | 18        |
| 7.2 Datas obrigatórias para Reclamação .....                 | 18        |
| 7.3 Resolução da Reclamação.....                             | 18        |
| 7.4 Declaração de Qualidade de Perito Externo .....          | 19        |
| <b>8 OUTROS .....</b>                                        | <b>19</b> |

## 1 OBSERVAÇÕES GERAIS

Os seguintes tópicos foram reconhecidos como informações importantes relacionadas aos produtos RMC. Recomendamos vivamente a leitura deste capítulo e contacte o nosso representante de vendas em caso alguma dúvida.

### 1.1 Bancadas de cozinha

Os produtos RMC podem ser usados para bancadas de cozinha, embora **exijam cuidados especiais** semelhantes a outras superfícies naturais, como mármore ou madeira.

Como o material RMC contém aproximadamente 95% de mármore natural, **é sensível ao contacto com ácidos** (por exemplo, sumo de limão), especialmente em combinação com pigmentos fortes (por exemplo, vinho tinto). Estes podem danificar a superfície do material RMC (geralmente perda de brilho, corrosão ou uma mancha).

A RMC tem a possibilidade de aplicação de uma **proteção antiácida** como proteção parcial contra contacto accidental com ácidos. No entanto, em caso de contacto, a superfície deve ser limpa rapidamente e líquidos muito agressivos podem criar na mesma uma leve mancha.

A **manutenção regular** com o agente de limpeza correto (pH neutro) também é um fator chave.

### 1.2 Exterior

O material RMC é uma das melhores opções para fachadas, peitoris e outras aplicações externas, devido à sua baixa absorção de água e consistência de tonalidade.

Tal como acontece com outros materiais naturais, **as cores escuras tendem a desvanecer mais rapidamente do que as cores claras**. Isso, no entanto, não tem nenhum efeito na estabilidade do material. A RMC tem ainda a possibilidade de **aplicação de um reavivante de cor**, que ajuda significativamente a manter as cores vivas, mesmo quando o produto é instalado no exterior.

### 1.3 Amostras

Uma **amostra standard da RMC** pode ter um tom ou granulometria ligeiramente diferente em comparação com o produto final.

As **amostras de laboratório** são produzidas de forma diferente em comparação com os produtos industriais e sua aparência é apenas para fins indicativos. Normalmente, o tom de uma amostra de laboratório é um pouco mais claro, e o grão pode ser maior, causando um padrão ligeiramente diferente quando comparado com um produto fabricado industrialmente. Recomendamos sempre encomendar uma produção industrial de teste para verificar a aparência final.

### 1.4 Tonalidades de ladrilhos

Uma vez que os ladrilhos são feitos de pedra natural, **cada bloco RMC é um produto único** e o produto final, como os ladrilhos devem ser **verificados quanto à tonalidade** e padrão. Deve ser sempre feita uma comparação visual de tonalidades sob condições de iluminação semelhantes às encontradas no local de trabalho antes de cortar ou aplicar o material. Não recomendamos a mistura aleatória de diferentes códigos de tonalidade e tonalidades diferentes não podem ser objeto de reclamação.

## 1.5 Reclamações de transporte

O transporte de produtos RMC é assegurado por empresas de transporte externas. Assim que a encomenda for rececionada, deverá ser verificada se é detetada alguma anomalia ou algum dano na embalagem ou suspeita que alguns produtos terem sido danificados durante o transporte.

- a) Se notar algum dano, anote nos documentos de transporte, tire fotos e informe-nos. Sem isso, a reclamação não pode ser aceite pela empresa de transporte.
- b) Caso não seja possível verificar no ato da entrega, por favor anotar “Mercadoria sujeita a verificação” nos documentos de transporte. Tem 8 dias úteis para reportar qualquer dano e abrir uma reclamação. **Sem isso, a reclamação não pode ser aceite pela empresa de transporte.**

## 2 DEFINIÇÕES

### 2.1 Mármore Compacto RMC

O mármore compacto RMC é um produto produzido industrialmente constituído por uma mistura de agregados (derivados de mármore natural) e aditivos ligados através de uma resina. Os produtos RMC são produzidos em forma de blocos que são transformados nos seguintes produtos finais: chapas, ladrilhos e peças de corte à medida.

Os produtos RMC otimizam as propriedades do mármore natural, conferindo-lhes características como menor porosidade, maior resistência física e química. É um material de design único e caracteriza-se pela sua elevada qualidade, durabilidade, acabamento de fácil higienização e adequado para uma vasta gama de projetos de construção.

### 2.2 Chapa

O produto básico é apresentado em forma de superfície plana, em várias espessuras, vários acabamentos de superfície, com dimensões físicas de 1850x1240<sup>1</sup> e área útil de 1830 x 1230 mm. A chapa é obtida a partir de um bloco com tamanho nominal 1850 x 1250 x 880 mm.

Chapas com dimensões não standard podem ser produzidas mediante solicitação.

Denominação do produto: *[Nome\_do\_produto] [comprimento\_da\_chapa x largura\_da\_chapa x espessura\_da\_chapa] [código\_da\_superfície] –[qualidade]*

Exemplo: *Merrazzo Africa 1830x1230x20 P-1*

### 2.3 Ladrilho

O ladrilho é obtido através do corte de uma chapa para uma definida dimensão. As dimensões standard e otimizadas de ladrilhos são obtidas a partir de chapa RMC, por exemplo, as dimensões 300x300mm, 600x600mm ou 600x300mm.

Denominação do produto: *[Nome\_do\_produto] [comprimento\_do\_ladrilho x largura\_do\_ladrilho x espessura\_do\_ladrilho] [(não)biselado N/B][código\_da\_superfície] – [qualidade]*

Exemplo: *Merrazzo Africa 600x300x12 NH-1*

---

<sup>1</sup> Exceto no acabamento bujardado, acetinado, envelhecido e areado. Nestes casos as chapas poderão ter as extremidades arredondadas. Isto deve-se à tecnologia de acabamento utilizada na indústria do mármore e não poderá ser considerada como defeito.

## 2.4 Peças de Corte à Medida

Material obtido a partir do bloco, chapa ou ladrilho. Geralmente, nesta categoria, incluem-se, tampos de casa-de-banho, parapeitos, soleiras, degraus, espelhos ou peças com dimensões e formatos especiais.

Denominação do produto: [Nome\_do\_produto] [comprimento\_da\_peça x largura\_da\_peça x espessura\_da\_peça] [(não)biselado N/B][código\_da\_superfície] – [qualidade]

Exemplo: Merrazzo Africa 1510x250x30 BP-1

## 2.5 Cores

O portfolio dos produtos RMC consiste numa grande variedade de cores, padrões e design.

### 2.5.1 Tipo de Cores

Os produtos das várias coleções são divididos em cores Standard ou Especiais, dependendo da sua disponibilidade. As coleções encontram-se definidas no catálogo RMC lançado para o respetivo ano.

**Cores standard** são transversais a diversas coleções RMC. Estas cores estão normalmente disponíveis em stock.

**Cores especiais** não são produzidas regularmente, e são produzidas de acordo com uma encomenda específica de cliente. Podem ser sujeitas a encomenda de quantidade mínima.

### 2.5.2 Tonalidade

Os produtos RMC são produzidos a partir de mármore natural, podendo estar sujeitos a ligeiras variações de tonalidade, especialmente quando são comparados diferentes lotes de produção.

- As amostras standard de produtos RMC podem apresentar ligeiras diferenças de tonalidade ou granulometrias, quando comparadas com o produto final.
- O processo de produção das amostras de laboratório é diferente do processo industrial e a sua aparência é meramente indicativa. Normalmente, a tonalidade da amostra laboratorial é ligeiramente mais clara e o tamanho do grão pode ser maior do que no produto final produzido industrialmente.
- É recomendável respeitar o código da tonalidade indicado na embalagem dos ladrilhos ou na grade (conforme imagem abaixo), e deve sempre comparar-se a tonalidade dos mesmos durante a aplicação.

Código de tonalidade numa caixa de cartão:

|                                |                  |                                             |                   |                                                                                                                                                                                                                                                     |  |  |  |  |   |   |   |   |   |                   |                  |                    |                   |                       |                     |
|--------------------------------|------------------|---------------------------------------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|---|---|---|---|---|-------------------|------------------|--------------------|-------------------|-----------------------|---------------------|
| TILES / LADRILHOS 600 x 600 mm |                  | Thickness / Espessura, Quantity/Quantidade: |                   | <table border="1"> <tr> <td>P</td> <td>H</td> <td>A</td> <td>S</td> <td>B</td> </tr> <tr> <td>polished / polido</td> <td>honed / amaciado</td> <td>aged / envelhecido</td> <td>split / acetinado</td> <td>brush-ham / bujardado</td> </tr> </table> |  |  |  |  | P | H | A | S | B | polished / polido | honed / amaciado | aged / envelhecido | split / acetinado | brush-ham / bujardado | Beveled / Biselado: |
| P                              | H                | A                                           | S                 | B                                                                                                                                                                                                                                                   |  |  |  |  |   |   |   |   |   |                   |                  |                    |                   |                       |                     |
| polished / polido              | honed / amaciado | aged / envelhecido                          | split / acetinado | brush-ham / bujardado                                                                                                                                                                                                                               |  |  |  |  |   |   |   |   |   |                   |                  |                    |                   |                       |                     |
| Product / Produto:             | Shade / Tom: 5   | 12 mm, 3 pcs                                |                   | Surface / Acabamento:                                                                                                                                                                                                                               |  |  |  |  |   |   |   |   |   |                   |                  |                    |                   |                       |                     |
|                                |                  | 20 mm, 2 pcs                                |                   |                                                                                                                                                                                                                                                     |  |  |  |  |   |   |   |   |   |                   |                  |                    |                   |                       |                     |

Código de tonalidade numa grade:

|                                                                                     |              |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|  |              |
| Shade                                                                               | Nº of Pieces |
| 5                                                                                   | ALL          |

## 2.6 Superfícies de acabamento

A superfície de **acabamento standard** para todas as cores é amaciado e polido.

**Acabamentos especiais** (p. ex. envelhecido; bujardado, acetinado, super mate, areado) não são produzidos regularmente, e são produzidos mediante encomenda específica do cliente. Podem ser sujeitos a quantidade mínima de encomenda.

**Base de duche** o acabamento standard é escovado e não está disponível para outros produtos RMC.

### 2.6.1 Acabamento polido (código P)

A versão acabamento polido possui o maior valor de brilho e está disponível em todas as cores e espessuras standard.

Brilho 65-85.

**Nota:** A coleção Original RMC e Merrazzo poderá ter ligeiras variações no brilho devido às características da pedra natural.

### 2.6.2 Acabamento Amaciado (código H)

A versão acabamento amaciado tem uma aparência mate com a mesma planaridade da superfície. Encontra-se disponível em todas as espessuras.

Brilho 18-26.

**Nota:** A coleção Original RMC e Merrazzo poderá ter ligeiras variações no brilho devido às características da pedra natural.

### 2.6.3 Acabamento Envelhecido (código A)

A versão de acabamento envelhecido é obtida escovando a superfície. Consegue obter-se um toque suave e liso com leves depressões visíveis entre as várias matérias-primas utilizadas. Encontra-se disponível em todas as espessuras.

Brilho 20-40.

**Nota:** A coleção Original RMC e Merrazzo poderá ter ligeiras variações no brilho devido às características da pedra natural.

### 2.6.4 Acabamento Bujardado (código B)

A versão acabamento bujardado é uma textura rugosa com lascas muito pequenas distribuídas de forma homogênea. A espessura mínima disponível é de 20mm.

### 2.6.5 Acabamento Acetinado (código S)

A versão acabamento acetinado é idêntica à do acabamento bujardado, mas com uma escovagem que suaviza a superfície. A espessura mínima disponível é de 20mm.

### 2.6.6 Acabamento Areado (código SD)

A versão acabamento areado é semelhante à de bujardado, mas tendo menores picos e uma superfície menos rugosa. A espessura mínima disponível é de 20mm.

### 2.6.7 Acabamento Super Mate (código SM)

A versão de acabamento Super Mate é uma superfície especial antiderrapante, disponível apenas mediante pedido.

Brilho 2-6.

**Nota:** A coleção Original RMC e Merrazzo poderá ter ligeiras variações no brilho devido às características da pedra natural.

## 2.7 Escorregamento

### Propriedades Anti-Derrapantes – EN 14231 - CEN/TS 16165:2016 Anexo C – Teste do Pendulo

| Superfície (*)       | P    | H    | A    | S    | B    | SD   | M    | SM   |
|----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Teste a seco (PTV)   | ≤ 75 | ≤ 67 | ≤ 67 | ≤ 70 | ≤ 91 | ≤ 64 | ≤ 55 | ≤ 70 |
| Teste a húmido (PTV) | ≤ 10 | ≤ 20 | ≤ 15 | ≤ 36 | ≤ 81 | ≤ 60 | ≤ 26 | ≤ 45 |

(\*) P - Polido, H - Amaciado, A - Envelhecido, S - Acetinado, B - Bujardado, SD - Areado, M - Mate, SM - Super Mate

No caso de ladrilhos para pavimento, é da responsabilidade do cliente a seleção do acabamento de superfície mais adequado, tendo em conta os requisitos de escorregamento, regras e regulamentações locais e condições climáticas/ambientais no local de aplicação.

## 2.8 Dimensões e Espessuras

A dimensão **standard** das chapas é de 1830x1230 mm com espessuras de 12, 20 ou 30 mm. Outras espessuras **especiais** poderão ser fornecidas mediante pedido.

As dimensões **standard** dos ladrilhos são: 300x300 mm, 600x600 mm e 600x300 mm com espessuras de 12 ou 20 mm. Outras dimensões **especiais** ou espessuras poderão ser fornecidas mediante pedido.

## 2.9 Classes de Qualidade para Chapas

### 2.9.1 Definição de defeito

Consideram-se defeitos mecânicos ou visuais: sulcos longitudinais ou circulares exagerados, zonas com falta de brilho, áreas ou arestas/cantos danificadas ou partidas, impurezas, áreas com cores diferentes, zonas prensadas incorretamente, fissuras, buracos, etc.

Os defeitos acima mencionados são de carácter, localização ou quantidade que não permitem um reprocessamento das chapas de modo a obter uma qualidade superior, seja ao nível de repolimento ou inclusive reparação manual.

### 2.9.2 Classe de qualidade 1

Área útil: 2,25 m<sup>2</sup>.

Etiqueta: autocolante amarelo

Os produtos com esta classificação não possuem defeitos mecânicos ou visuais.

A referência Revo Thassos White, cuja complexidade de fabrico é superior aos restantes produtos RMC, admite os seguintes defeitos para a classe de qualidade 1:



| Tipo de Defeitos (Revo Thassos White)                                                                                                                                                                           | Defeitos máximos permitidos (Revo Thassos White)                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Manchas de metal muito leves e não redondas (máximo 60 mm);</li> <li>Pequenos pontos de granulado até 5 mm;</li> <li>Manchas de massa/má compactação até 5mm;</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>3 defeitos por chapa;</li> </ul> |

### 2.9.3 Classe de Qualidade 1A

Área útil: 1,89 m<sup>2</sup>.

Etiqueta: autocolante cor-de-laranja

1. Poderão existir defeitos dentro de uma área máxima de 0,36 m<sup>2</sup> da chapa ou;
2. Poderão existir defeitos fora de uma área útil de 1,89 m<sup>2</sup> da chapa;

Defeitos são assinalados com etiqueta redonda cor-de-laranja.



#### 2.9.4 Classe de Qualidade NC

Área útil: 1,89 m<sup>2</sup>

Etiqueta: autocolante vermelho



Esta classe de qualidade inclui produtos sem qualquer tipo de defeitos mecânicos, dentro da área útil, mas com uma variação da tonalidade, da cor da estrutura ou matérias-primas face ao produto standard.

**Não é possível reclamar produtos com esta classe de qualidade.**

#### 2.9.5 Classe de Qualidade 2

Área útil: 0,72 m<sup>2</sup>

Etiqueta: autocolante cinzento



Esta classe de qualidade inclui produtos com área útil igual ou superior a 0,72 m<sup>2</sup>, por exemplo, uma área de 1200x600 mm.

Esses defeitos são assinalados com etiqueta redonda cor-de-laranja.

**Não é possível reclamar produtos com esta classe de qualidade.**

#### 2.9.6 Classe de Qualidade 3

Área útil: Não especificado

Etiqueta: autocolante preto



Esta classe de qualidade inclui produtos com área útil indefinida.

Esta classe também inclui chapas que se encontrem fora da tolerância de espessura.

Nesta classe os defeitos não são assinalados e a chapa não é protegida com película plástica.

**Não é possível reclamar produtos com esta classe de qualidade.**

#### 2.9.7 Classificação: Qualidade de projeto

Para encomendas de projetos (que excedam 600 m<sup>2</sup> de chapa de um produto) a RMC Surfaces, S.A. reserva-se o direito de efetuar a entrega de produtos aos seus clientes no modo denominado **qualidade de projeto**. Neste caso, a entrega inclui até 10% de chapas habitualmente classificadas como classe 1A e até 5% de chapas habitualmente classificadas como classe 2.

### 2.10 Classes de Qualidade para Ladrilhos

#### 2.10.1 Classe de Qualidade 1

Os produtos desta classe não têm defeitos mecânicos ou visuais aparentes e estão em conformidade com as tolerâncias dimensionais.

#### 2.10.2 Classe de Qualidade 2

A classe 2 inclui os produtos de qualidade não *standard*. Os ladrilhos podem conter defeitos mecânicos, desvio da tonalidade da cor, contaminações com outra cor ou material, estrutura da cor, padrão e/ou matérias-primas diferentes do padrão ou espessuras não *standard*.

**Não é possível reclamar produtos com esta classe de qualidade.**

#### 2.10.3 Classe de Qualidade 3

A classe 3 inclui produtos com os mesmos defeitos da classe 2 e com cantos partidos, fissuras e ladrilhos com dimensões irregulares.

**Não é possível reclamar produtos com esta classe de qualidade.**

#### 2.10.4 Classificação: Qualidade de Projeto - Ladrilhos

Para encomendas de projetos (que excedam 600 m<sup>2</sup> de ladrilhos de um produto), a RMC Surfaces, S.A. reserva-se o direito de efetuar a entrega de produtos aos seus clientes no modo denominado **qualidade de projeto**. Neste caso, a entrega inclui até 15% de ladrilhos classificados normalmente como classe 2.

## 2.11 Documentação do Produto

É da responsabilidade do cliente estudar todos os documentos necessários para compreender as características do produto e seguir as instruções cedidas pela **RMC Surfaces, 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 representante 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 representante 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 representante 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 representante comercial.

## 3 CONDIÇÕES DE FORNECIMENTO E VENDA

### 3.1 Condições Gerais de Fornecimento

As condições a seguir indicadas são válidas para todos os fornecimentos efetuados pela RMC Surfaces, S.A. (Fabricante) ou pelos seus distribuidores que respeitem as referidas condições de fornecimento e venda.

Todas as encomendas deverão ser formalizadas por escrito, carimbadas e assinadas por pessoa autorizada pela Empresa. Toda e qualquer encomenda será verificada pelo Departamento de BackOffice no que respeita à data de entrega, preço e restantes condições de venda. Posteriormente, será emitida uma Confirmação de Encomenda e Fatura Proforma (FP) que será enviada ao cliente via e-mail. A FP pode ser alterada pelo cliente ou pelo Fabricante, por escrito, depois de mútuo acordo entre ambos.

É da responsabilidade do cliente confirmar cuidadosamente a FP e garantir que todas as quantidades, dimensões, acabamento de superfícies, qualidades, termos de entrega (INCOTERMS) e qualquer outro detalhe importante, que deva estar indicado na fatura final (como, por exemplo, um Código Pautal diferente ou outro requisito específico do país), estejam de acordo com a encomenda confirmada.

O cliente posteriormente será informado da data de expedição. No caso de alteração substancial da data de entrega, o Fabricante tem que informar de imediato o cliente desse facto. Não é permitida qualquer alteração do conteúdo de um camião/contentor uma vez iniciada a respetiva produção.

Qualquer alteração a uma encomenda que tenha sido confirmada previamente por ambas as partes, será considerada como uma nova encomenda e, deverá ser novamente confirmada por escrito pelo Fabricante. O Fabricante pode emitir condições comerciais detalhadas (ou condições de desconto), que serão válidas por um determinado período de tempo e de acordo com as condições acima referidas.

### 3.2 Preço e Condições de Pagamento

#### 3.2.1 Preço

Os preços dos produtos RMC do portefólio atual constam da tabela de preços oficial do Fabricante. A tabela de preços não faz parte destas condições comerciais dada a possibilidade de alterações.

#### 3.2.2 Condições de pagamento – Produtos standard

As condições de pagamento dos produtos serão acordadas individualmente e de acordo com o tipo de venda ou projeto.

### 3.2.3 Condições de pagamento – Produtos Especiais e de Corte à Medida

As condições de pagamento para produtos especiais e de corte à medida (cores, espessuras e acabamentos não-standard) são definidas e acordadas individualmente com o Fabricante, em conjunto com as seguintes condições:

- No caso do cliente cancelar a sua encomenda após o início da sua produção, o cliente terá que pagar uma taxa de anulação igual ao valor do material utilizado, bem como todas as despesas decorrentes do processo de fabrico da encomenda.
- No caso do cliente cancelar a sua encomenda após esta ter sido produzida, o cliente terá que pagar o preço total de compra do produto, de acordo com a encomenda que efetuou e, terá que assumir o produto acabado.

### 3.2.4 Cancelamento de Encomendas

A RMC Surfaces, S.A. poderá recusar o cancelamento ou devolução da encomenda, em determinadas situações, nomeadamente, quando:

- a) O material é encomendado exclusivamente para o Comprador;
- b) O material não está em estoque e foi adquirido exclusivamente para o Comprador;
- c) O material foi fornecido há mais de 8 dias, sem prejuízo da legislação vigente;
- d) O material foi utilizado ou apresenta sinais de mau manuseio;
- e) O material encontra-se em mau estado quando recebido nas instalações da RMC Surfaces, S.A.

## 4 MANUSEAMENTO DOS PRODUTOS

### 4.1 Embalamento, Etiquetagem e Identificação do Produto

#### 4.1.1 Chapas

As chapas transportadas em contentor são expedidas em grades de madeira. Alternativamente, as chapas também poderão ser transportadas por camião, em cavaletes metálicos. As chapas de classe de qualidade 1, 1A e 2 são protegidas com película plástica para evitar que se risquem durante o manuseamento. O produto é colocado de forma uniforme nos suportes para proteger as chapas de qualquer movimento. Cada chapa é fornecida com um autocolante de cor específica para identificação visual da qualidade.

#### 4.1.2 Ladrilhos

Os ladrilhos são embalados em caixas de cartão e colocadas em grades ou paletes. Podem também ser embaladas diretamente em grades de madeira, dependendo das suas dimensões e, conforme acordado com o cliente.

Os ladrilhos são embalados com os lados polidos face com face, para evitar que o material se risque. Para prevenir o movimento dos ladrilhos nas paletes ou caixas, são colocados enchimentos de madeira ou cartão.

O produto é colocado uniformemente nas paletes que não devem ser empilhadas.

**Cada caixa/paleta é devidamente identificada com a tonalidade do produto. Tratando-se de ladrilhos produzidos a partir de material de origem natural, mármore, cada bloco possui a sua especificidade sendo que o produto final, como os ladrilhos, devem ser verificados quanto à tonalidade e padrão. É recomendada uma verificação de tonalidade *in situ*, com condições de luz favoráveis iguais às do local de aplicação, antes do corte e aplicação. Não é recomendável a mistura de diferentes números de tonalidade de ladrilhos, durante a aplicação.**

Os ladrilhos de classe de qualidade 2 e 3 normalmente não são embalados em caixas de cartão, são apenas colocados em paletes.

## 4.2 Des/Carga do Produto

Devem ser respeitadas as seguintes regras durante a carga de produtos RMC:

- O Condutor é responsável por assegurar que a carga cumpre os requisitos legais de capacidade de transporte do veículo em questão.
- A Eurosurfaces Portugal S.A. (Fabricante) requer uma altura mínima de estrutura de 2,3 m para o transporte. Caso o transportador não assegure espaço suficiente para a carga da mercadoria, o Fabricante não providencia o transbordo.
- O camião deverá estar equipado com cintas de aperto para os cavaletes e cantos de cartão ou plástico utilizados sob as cintas, no caso de carga de chapas.
- O condutor é responsável por assegurar que o material vai devidamente acondicionado em termos de segurança, antes de iniciar o transporte.
- O Departamento de Expedições do Fabricante está equipado, para a carga de veículos, com pontes rolantes e empilhadores. O camião deverá ser conversível de modo a carregar material com recurso a empilhador através do topo e em ambos os lados.
- O material não pode ser carregado no caso do veículo não ser adequado. As paletes não devem ser empilhadas. Durante o transporte o produto deve ser protegido das condições climáticas.

Devem ser respeitadas as seguintes regras durante a descarga de produtos RMC:

- A descarga de material (paletes, grades e caixas) deverá ser feita com empilhador. No caso dos contentores, para descarga das chapas deverá ser utilizada uma grua ou ponte rolante. Recomenda-se a utilização de empilhador com capacidade de carga de pelo menos 2,5 toneladas.
- É recomendável que a descarga de material RMC seja feita em cais de carga/descarga para simplificação das operações.
- Uma verificação visual para defeitos e/ou tonalidades deverá ser feita aquando do momento da descarga e respetivo transporte de chapas RMC para armazenamento.
- No caso da embalagem ou os produtos RMC estarem visivelmente danificados, é da responsabilidade do cliente tirar fotos e descrever todos os danos observados nos documentos do transporte. Sem isso, nenhuma reclamação pode ser aceite.

## 4.3 Transporte do Produto

### 4.3.1 Peso das chapas e ladrilhos

O peso das chapas RMC respeitam aproximadamente a seguinte tabela:

| Espessura [mm] | Peso de 1 m <sup>2</sup> [kg] | Peso de 1 chapa [kg] |
|----------------|-------------------------------|----------------------|
| 12             | 30                            | 69                   |
| 15             | 38                            | 86                   |
| 20             | 50                            | 115                  |
| 25             | 63                            | 144                  |
| 30             | 75                            | 173                  |

O peso das embalagens de ladrilhos RMC standard respeitam aproximadamente a seguinte tabela:

| Dimensões [mm] | Dimensões Grade [mm] | Peças por Caixa | Caixas por Grade | Peso por Grade [kg] |
|----------------|----------------------|-----------------|------------------|---------------------|
| 600x600x12     | 1100x700x715         | 3               | 25               | 842                 |
| 600x300x12     | 1100x700x715         | 5               | 32               | 864                 |
| 300x300x12     | 1100x750x715         | 11              | 28               | 832                 |

#### 4.3.2 Chapas: Capacidade de carga

Capacidade habitual de transporte de chapas em camião e contentor respeita a seguinte tabela:

| Chapas    | Espessura [mm] | Quantidade de chapas | m <sup>2</sup> | Peso [kg] |
|-----------|----------------|----------------------|----------------|-----------|
| Contentor | 12             | 363                  | 817            | 25 049    |
|           | 20             | 220                  | 495            | 25 302    |
|           | 30             | 143                  | 321            | 24 670    |
| Camião    | 12             | 355                  | 799            | 24497     |
|           | 20             | 210                  | 472            | 24.152    |
|           | 30             | 142                  | 319            | 24 497    |

A junção de chapas com diferentes espessuras, no caso de contentores respeita as seguintes indicações:

- Cada grade de madeira pode transportar 400mm de chapas com diferentes espessuras;
- Um contentor completo pode carregar 11 grades de madeira;

A junção de chapas com diferentes espessuras, no caso de camiões respeita as seguintes indicações:

- Cada cavalete metálico pode transportar 1420mm de chapas com diferentes espessuras;
- Um camião completo pode carregar 3 cavaletes metálicos;

Para transporte de chapas de 12 mm em cavaletes metálicos, é extremamente recomendável uma combinação com chapas de espessuras superiores (20/30 mm) para evitar empenos ou danos nas chapas de 12 mm.

#### 4.3.3 Ladrilhos standard: Capacidade de carga

A tabela seguinte reflete a capacidade de carga habitual de contentores e camiões que transportam ladrilhos de dimensão standard RMC. No caso do transporte em camião, podem ser utilizados diferentes tipos de paletes, como descrito na tabela.

| Ladrilhos | Dimensões [mm] | Números de Caixas | m <sup>2</sup> | Peso [kg] |
|-----------|----------------|-------------------|----------------|-----------|
| Contentor | 300x300x12     | 784               | 777            | 24 405    |
|           | 600x600x12     | 750               | 810            | 25 500    |
|           | 600x300x12     | 864               | 777            | 24 408    |
|           | 300x300x20     | 840               | 453            | 22 016    |
|           | 600x600x20     | 1350 (ladrilhos)  | 486            | 25 380    |
|           | 600x300x20     | 2650 (ladrilhos)  | 477            | 25 850    |

|                                          |            |     |     |        |
|------------------------------------------|------------|-----|-----|--------|
| Camião (PT)<br>Paleta RMC<br>(0,63x1,23) | 300x300x12 | 760 | 752 | 22 857 |
|                                          | 600x600x12 | 714 | 771 | 23 449 |
|                                          | 600x300x12 | 840 | 756 | 22 995 |
|                                          | 300x300x20 | 840 | 453 | 22 995 |
|                                          | 600x600x20 | 644 | 463 | 23 529 |
|                                          | 600x300x20 | 840 | 453 | 22 995 |

|                                                 |            |         |     |        |
|-------------------------------------------------|------------|---------|-----|--------|
| <b>Camião (EU)</b><br>Europaleta<br>(0,83x1,23) | 300x300x12 | 792     | 784 | 23 852 |
|                                                 | 600x600x12 | 714 (*) | 771 | 23 449 |
|                                                 | 600x300x12 | 840     | 756 | 22 995 |
|                                                 | 300x300x20 | 864     | 466 | 23 688 |
|                                                 | 600x600x20 | 644 (*) | 463 | 23 529 |
|                                                 | 600x300x20 | 840     | 453 | 22 995 |

(\*) *Necessária utilização de Paleta RMC em vez de Europaleta*

No caso de transporte de chapas e ladrilhos, considere-se o seguinte:

- 1 grade de madeira pode conter aproximadamente 2,3 toneladas de chapas.
- 1 paleta de madeira pode conter aproximadamente 1 tonelada de ladrilhos.

#### 4.3.4 Danos durante o Transporte

No caso da embalagem ou os produtos RMC estarem visivelmente danificados, é da responsabilidade do cliente tirar fotos e descrever todos os danos observados nos documentos do transporte. **Sem isso, nenhuma reclamação pode ser aceite.**

#### 4.4 Documentos de Expedição

Cada entrega de produtos RMC para os mercados de exportação é fornecido com a guia de transporte/guia de remessa, packing list, fatura e CMR.

Para entregas em Portugal, são fornecidos a guia de transporte/guia de remessa e fatura.

A guia de remessa/transporte inclui:

- Número da guia e data de expedição
- Nome e morada do cliente
- Número da respetiva nota de encomenda
- Nome e quantidade do produto
- Número de paletes/suportes /caixas
- Peso líquido e bruto da carga
- Para contentores: número do contentor, número do selo, porto de carga e de descarga

Em cumprimento do disposto nos artigos 3.º e 4.º do DL n.º 198/2012 e 36.º n.º5 do Código do IVA, a fatura inclui:

- Identificação detalhada da empresa vendedora – RMC Surfaces, S.A
- Número de Fatura
- Informação do cliente
- Condições de pagamento (data de emissão e de vencimento)
- Denominação do produto e respetiva quantidade (normalmente em duas unidades de medida)
- Preço unitário e total
- Informação de carga e descarga
- Código Pautal (se aplicável)
- Termos de entrega
- Peso líquido e bruto da carga
- Número de contentor e do selo (se aplicável)
- A data em que os bens foram colocados à disposição do comprador, em que os serviços foram executados ou em que foram efetuados pagamentos antes da realização das operações, se esta data não coincidir com a data em que a fatura foi emitida
- QRcode (obrigatório desde 2022)
- ATCUD - código único do documento (obrigatório desde 2023)

Outros documentos necessários (B/L, Certificado de Origem, etc) devem ser solicitados antes da expedição. Todos os custos inerentes à emissão desses documentos deverão ser imputados ao cliente, caso não seja acordado de forma diferente.

*Nota: É da responsabilidade do cliente confirmar cuidadosamente a Fatura Proforma e ter a certeza que todas as quantidades, dimensões, acabamento de superfícies, qualidades, termos de entrega (INCOTERMS) e qualquer outro detalhe importante, que deva estar indicado na Fatura final (como, por exemplo, um Código Pautal diferente ou outro requisito específico do país), estejam de acordo com a encomenda confirmada.*

#### 4.5 Armazenamento do Produto

O produto deverá ser armazenado em edifícios ou áreas cobertas e protegido da influência das condições atmosféricas.

É necessário tomar as devidas providências ao armazenar ou transportar o produto, de modo a proteger contra danos por esmagamento, manuseamento indevido ou manchas com lubrificantes, óleos, material de pintura, material de construção, ferrugem, etc.

As chapas deverão ser armazenadas na posição vertical, em suportes compactos, de modo que o tardo da chapa fique totalmente apoiado e, de modo a que nenhuma parte da chapa fique sem apoio.

A parte inferior dos suportes no armazém deve ser equipada com pastilhas de borracha, plástico ou de madeira para evitar que as chapas lasquem nas arestas inferiores durante o seu manuseamento. As chapas que sejam colocadas em suportes devem ser separadas por traves de madeira, limpas e colocadas de forma nivelada, verticalmente – no mínimo 3 peças para chapas de 20mm e 30 mm e no mínimo 4 peças para chapas com 12 mm – equidistantes em todo o comprimento do suporte das chapas.

É recomendado que as grades de material (chapas e ladrilhos) sejam colocadas com alguma inclinação para prevenir que o material caia e se danifique aquando a abertura das mesmas.

**Nota:** Como os produtos RMC contêm mármore natural, estes NÃO devem ser expostos a ácidos, alcalinos ou outros produtos químicos, durante o armazenamento, aplicação ou manutenção.

#### 4.6 Orientações de Segurança

Marmoristas e aplicadores necessitam de manter um ambiente de trabalho seguro. É recomendável que sejam utilizados métodos de fabricação, transformação e aplicação com recurso a água.

Seguem abaixo as recomendações de boas práticas para transformação de chapas RMC:

- Leitura dos manuais de instrução dos equipamentos, de modo a entender as suas aplicações, limitações e riscos.
- Prevenção de acidentes mantendo as áreas de trabalho limpas, secas, ventiladas, iluminadas e organizadas.
- Utilização das ferramentas adequadas bem como a utilização de roupas adequadas às áreas de trabalho.
- Utilização de protetores de auriculares, óculos de proteção aprovados, bem como calçado de segurança.
- Manter as ferramentas e equipamentos de trabalho em boas condições. Manter as ferramentas devidamente limpas e funcionais para um desempenho seguro e otimizado.

#### 4.6.1 Potenciais Efeitos na Saúde

O mármore compacto RMC não representa nenhum perigo durante o transporte e utilização. Quando os processos de serragem, fresagem, furação e polimento são realizados a seco, ocorre uma maior produção de pó em suspensão. No entanto, quando estas operações são realizadas com água para arrefecimento, lubrificação e redução de pó, a quantidade de pó em suspensão produzida é substancialmente reduzida em 90 – 98%. Esta redução minimiza a exposição dos operadores. No entanto, as operações de cantarias, tais como, serragem, fresagem, furação e polimento, podem produzir pó, o qual em elevadas concentrações pode causar irritação nos olhos, nariz e vias respiratórias, causando tosse e espirros.

#### 4.6.2 Equipamento de Proteção Pessoal

Os procedimentos locais de manuseamento seguro devem ser tidos em consideração.

|                              |                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Proteção dos olhos e da face | Utilizar óculos de proteção durante operações de corte, furação ou polimento.                                                                                                                                                                                             |
| Proteção respiratória        | Durante os processos de corte, furação ou polimento devem ser sempre utilizadas máscaras com filtros de purificação de ar. As máscaras e filtros são selecionados e utilizados de acordo com o tipo e concentração do contaminante no ar. Evitar respirar o pó produzido. |
| Vestuário de proteção        | Utilizar luvas de pele ou algodão aquando do manuseamento de peças de grandes dimensões e durante os processos de corte ou furação.                                                                                                                                       |
| Calçado de proteção          | Utilizar calçado com biqueira de aço aquando do manuseamento de peças de grandes dimensões.                                                                                                                                                                               |

#### 4.6.3 Procedimentos de Primeiros Socorros

##### 4.6.4

##### Inalação

Se forem inaladas grandes quantidades de pó, sair para ambiente com ar fresco. Se tiver dificuldades respiratórias, procurar assistência médica imediatamente

##### Contacto com os Olhos

No caso de contacto com os olhos, enxaguar os olhos com água abundante durante, pelo menos, 15 minutos. Consultar um médico.

## 5 GARANTIA LIMITADA

A RMC Surfaces, S.A. (“Fabricante”) assegura, ao abrigo desta Garantia Limitada, produtos RMC isentos de defeitos de fabrico – definidos no capítulo 6 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 no capítulo 2.11). 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 climáticas 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, Marmoristas 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.
- Esta Garantia Limitada não cobre danos químicos causados pela utilização de produtos químicos inadequados durante a instalação, manutenção e utilização diária de produtos RMC. Consulte a seção do documento RMC (capítulo 2.11) para obter 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 causadas total e/ou parcialmente por motivos de força maior (condições climáticas 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.

## 6 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;

### 6.1 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.

#### i. 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 acetinadas, bujardadas, areadas e envelhecidas) | ± 0,9 mm  | ± 0,2% segundo o comprimento | ± 0,3mm                   |

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

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

#### iii. Tolerâncias para Chapas e Produtos de Corte à Medida para pavimentos e degraus

| Comprimento, Largura             | Espessura                                                                                | Empeno | Retilinearidade dos lados           |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------------------------------------|
| <1000mm: ± 1mm<br>>1000mm: ± 2mm | ± 0,7 mm (não aplicável para superfícies acetinadas, bujardadas, areadas e envelhecidas) | ± 0,4% | ± 0,2% (para produtos retangulares) |

### 6.2 Defeitos Visuais

Os defeitos visuais são entendidos como impurezas e porosidade > 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 excecionalmente 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 excecionalmente da aparência estética de longo prazo dos produtos RMC.

## 7 RECLAMAÇÕES

### 7.1 Submissão de uma 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 por enviar todos os detalhes da reclamação ao Fabricante para que esta seja analisada.

#### 7.1.1 Como submeter uma reclamação

O Cliente deve enviar uma reclamação ao Fabricante sempre por escrito, através de um email.

O registo escrito 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 ou a um parceiro autorizado, 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 será enviado de volta ao Cliente para completar a informação em falta.

### 7.2 Datas obrigatórias para Reclamação

O Cliente é obrigado a reclamar os defeitos dos produtos através de um relatório escrito no período de tempo seguinte:

- a) **Máximo 8 dias após receção** dos produtos, no caso de defeitos de quantidade;
- b) **Máximo 30 dias após receção** dos produtos e verificação de defeitos aparentes de qualidade nos produtos;
- c) **Máximo 8 dias após a deteção de defeitos ocultos de qualidade** mas em qualquer caso, antes de transformar ou aplicar o produto.

**Em qualquer dos casos, supra referidos nas alíneas a) b) e c), a reclamação terá que ser obrigatoriamente feita antes da transformação ou aplicação do produto.**

### 7.3 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 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.

#### 7.4 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 RMC Surfaces, 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 do mesmo, cada vez que utilizar produtos RMC. Por conseguinte, o cliente deverá consultar estas Condições Gerais de Venda cada vez que utilizar os produtos RMC. É também da responsabilidade do cliente a não utilização de material RMC, caso não concorde com todos os termos destas Condições Gerais de Venda.

A RMC Surfaces, S.A. não é responsável por erros ou omissões, ou ainda danos resultantes do uso de informações contidas neste documento. Em caso algum, o autor será responsabilizado por qualquer perda ou dano comercial causado, ou alegadamente causado, direta ou indiretamente como resultado de qualquer pessoa que confie em qualquer informação contida neste documento. Todo o trabalho realizado, em qualquer dos produtos RMC, por qualquer utilizador deste manual deverá ser realizado com base em todas as leis e regulamentações incluindo, mas não limitando, a leis de segurança, proteção do ambiente e saúde.

Para obter as informações mais recentes, consultar [www.rmc.pt](http://www.rmc.pt).

Os produtos referidos neste documento tanto podem ser marcas comerciais e / ou marcas registadas dos respetivos proprietários. O editor e o autor não reivindicam essas marcas registadas.

*Copyright ©2015-2024 RMC Surfaces, S.A. Todos os direitos reservados.*