CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN (CGC)

PARTE I

CONDICIONES COMERCIALES GENERALES
PARA LA VENTA DE MÁRMOL COMPACTO **RMC**

Fabricante: **RMC Surfaces, S.A.**
Marca del producto: **RMC**
Versión: 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

ÍNDICE

ÍNDICE **2**
1 OBSERVACIONES GENERALES **3**
1.1 Encimeras de cocina 3
1.2 Exterior 3
1.3 Muestras 3
1.4 Tonos de las baldosas 3
1.5 Reclamaciones de transporte 3
2 DEFINICIONES **4**
2.1 Piedra compacta RMC 4
2.2 Tabla 4
2.3 Baldosa 4
2.4 Producto a medida 4
2.5 Colores 4
2.6 Superficies 5
2.7 Deslizamiento 6
2.8 Dimensiones y espesores 6
2.9 Clasificación de calidad de las tablas 7
2.10 Clasificación de calidad de las baldosas 9
2.11 Documentación del producto 9
3 CONDICIONES DE ENTREGA Y COMERCIALES **10**
3.1 Condiciones generales de entrega 10
3.2 Precio y condiciones de pago 10
4 MANIPULACIÓN DE LOS PRODUCTOS **11**
4.1 Embalaje, etiquetado e identificación del producto 11
4.2 Carga y descarga del producto 11
4.3 Transporte del producto 12
4.4 Documentos de envío 14
4.5 Almacenamiento del producto 14
4.6 Normas de seguridad 15
5 GARANTÍA LIMITADA **17**
6 DEFECTOS DEL PRODUCTO **18**
6.1 Defecto mecánico 18
6.2 Defecto visual 18
7 RECLAMACIONES **19**
7.1 Presentación de una reclamación 19
7.2 Plazos obligatorios para una reclamación 19
7.3 Resolución de una reclamación 19
7.4 Dictamen de un perito independiente sobre la calidad 20
8 OTROS **20**

1 OBSERVACIONES GENERALES

Los siguientes temas se han identificado como información importante relacionada con los productos RMC. Recomendamos encarecidamente leer este capítulo y contactar con nuestro representante comercial en caso de cualquier duda.

1.1 Encimeras de cocina

Los productos RMC pueden utilizarse en encimeras de cocina, pero requieren cuidados especiales, al igual que otras superficies naturales como el mármol o la madera.
Dado que el material RMC contiene aproximadamente un 95 % de mármol natural, **es sensible al contacto con ácidos** (p. ej., zumo de limón), especialmente en combinación con pigmentos fuertes (p. ej., vino tinto). Estos pueden dañar la superficie del material RMC (normalmente pérdida de brillo, corrosión o una mancha).
RMC ofrece la aplicación de una **impregnación antiácida** como protección parcial frente al contacto accidental con ácidos. Aun así, la superficie debe limpiarse rápidamente, y los líquidos agresivos pueden provocar una ligera mancha.
El mantenimiento regular con el producto de limpieza adecuado (pH neutro) es también un factor clave.

1.2 Exterior

El material RMC es una de las mejores opciones para fachadas, alféizares y otras aplicaciones exteriores gracias a su baja absorción de agua y a la uniformidad de su tono.
Al igual que ocurre con otros materiales naturales, **los colores oscuros tienden a perder intensidad más rápidamente que los colores claros**. Esto, sin embargo, no afecta a la estabilidad del material.
RMC ofrece una **impregnación potenciadora del color**, que ayuda significativamente a mantener los colores vivos incluso cuando el producto se instala en exteriores.

1.3 Muestras

Las muestras estándar RMC pueden presentar un tono o una granulometría ligeramente diferentes en comparación con el producto final.
Las muestras de laboratorio se producen de forma diferente a los productos industriales y su aspecto es meramente indicativo. Por lo general, el tono de una muestra de laboratorio es ligeramente más claro y el grano puede ser más grande, lo que provoca un dibujo ligeramente distinto al de un producto fabricado industrialmente. Recomendamos siempre encargar una producción industrial de prueba para verificar el aspecto final.

1.4 Tonos de las baldosas

Puesto que las baldosas están fabricadas con piedra natural, **cada bloque RMC es único** y los productos finales, como las baldosas, deben **revisarse en cuanto a tono** y dibujo. Realice siempre una comparación visual del color bajo condiciones de iluminación similares a las de la obra antes de cortar o instalar. No recomendamos mezclar aleatoriamente diferentes números de tono, y las diferencias de tono no pueden ser objeto de reclamación.

1.5 Reclamaciones de transporte

El transporte de los productos RMC lo realizan empresas de transporte externas. Cuando llegue el pedido, compruebe si observa algún daño en el embalaje o si sospecha que algún producto ha resultado dañado durante el transporte.

a) Si observa algún daño, anótelo en los documentos de transporte, tome fotografías e infórmenos. **Sin ello, la reclamación no podrá ser aceptada por la empresa de transporte.**
b) Si no puede revisar la mercancía en el momento de la entrega, indique «Mercancía sujeta a verificación» en los documentos de transporte. Dispone de 8 días hábiles para comunicar cualquier daño y abrir una incidencia de reclamación. **Sin ello, la reclamación no podrá ser aceptada por la empresa de transporte.**

2 DEFINICIONES

2.1 Piedra compacta RMC

La piedra compacta RMC es un producto industrial fabricado a partir de una mezcla de áridos (procedentes de mármol natural), aditivos y un aglutinante de resina. RMC se produce en forma de bloques que se transforman en tablas acabadas, baldosas o diversos productos a medida.
El producto RMC aprovecha las propiedades óptimas del mármol natural y añade características como baja porosidad, mayor resistencia y mejor resistencia química. El material tiene un diseño único y se caracteriza por su alta calidad, durabilidad, acabado higiénico e idoneidad para una amplia gama de proyectos de construcción.

2.2 Tabla

Producto básico en forma de superficie plana con distintos espesores y diversos acabados superficiales, con dimensiones físicas de 1850x1240[1] y un área útil de 1830x1230 mm. Este tamaño de tabla se obtiene de un bloque con un tamaño nominal de 1850x1250x880 mm. Bajo pedido pueden procesarse tablas de tamaños no estándar.

Sistema de denominación:	*[Nombre_del_producto] [largo_tabla x ancho_tabla x espesor_tabla] [código_superficie]–[calidad]*
Ejemplo:	*Merrazzo Africa 1830x1230x20 P-1*

2.3 Baldosa

Producto de piedra compacta obtenido a partir de una tabla cortándola a un tamaño determinado. Los tamaños de baldosa estándar y óptimos se derivan del tamaño de la tabla RMC, p. ej., 300x300 mm, 600x600 mm o 600x300 mm.

Sistema de denominación:	*[Nombre_del_producto] [largo_baldosa x ancho_baldosa x espesor_baldosa] [(no) biselado N/B][código_superficie]–[calidad]*
Ejemplo:	*Merrazzo Africa 600x300x12 NH-1*

2.4 Producto a medida

Producto acabado para el usuario final, fabricado a partir de un bloque, una tabla o una baldosa. Por lo general, esta categoría incluye encimeras de baño, alféizares, umbrales, peldaños, tabicas o baldosas con dimensiones y formas especiales.

Sistema de denominación:	*[Nombre_del_producto] [largo_pieza x ancho_pieza x espesor_pieza] [(no) biselado N/B][código_superficie]–[calidad]*
Ejemplo:	*Merrazzo Africa 1510x250x30 BP-1*

2.5 Colores

La cartera de productos RMC incluye una amplia gama de colores, dibujos y diseños.

2.5.1 Tipos de colores

Los productos de todas las colecciones se dividen en colores Estándar y colores Especiales en función de su disponibilidad. Estos se definen en el catálogo RMC publicado para el año correspondiente.

[1.] Excepto las superficies abujardada, satinada, envejecida y arenada. Las tablas pueden tener los bordes redondeados o la superficie puede ser ligeramente diferente en el perímetro de la tabla. Esto se debe a la tecnología de pulido utilizada en la industria del mármol y no puede considerarse un defecto.

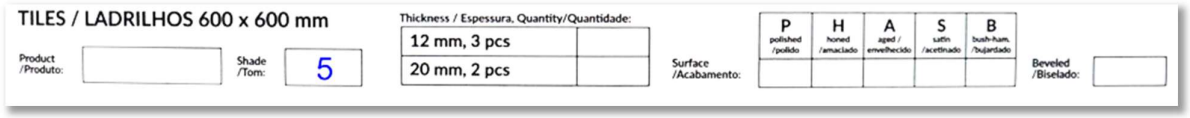
Los colores estándar se definen en las distintas colecciones RMC. Estos colores suelen estar disponibles en stock.
Los colores especiales no se fabrican de forma regular y se producen en función de un pedido específico del cliente. Pueden estar sujetos a una cantidad mínima de pedido.

2.5.2 Variación de tono

Los productos RMC se fabrican a partir de mármol natural y, por lo tanto, están sujetos a ligeras variaciones de tono, especialmente cuando se comparan diferentes lotes de producción.

- Las muestras estándar RMC pueden presentar un tono o una granulometría ligeramente diferentes en comparación con el producto final.
- Las muestras de laboratorio se producen de forma diferente a los productos industriales y su aspecto es meramente indicativo. Por lo general, el tono de una muestra de laboratorio es ligeramente más claro y el grano puede ser más grande en comparación con un producto fabricado industrialmente.
- Respete el código de tono indicado en la caja de baldosas o en el embalaje de la caja de madera (como se muestra en las imágenes siguientes) y compare siempre los tonos de las baldosas contiguas durante la instalación.

Código de tono en una caja de cartón:



Código de tono en una caja de madera:



Shade	Nº of Pieces
5	ALL

2.6 Superficies

El acabado superficial estándar para todos los colores es apomazado y pulido.
Los acabados superficiales especiales (envejecido, abujardado, satinado, súper mate y arenado) no se fabrican de forma regular y se producen en función de un pedido específico del cliente. Pueden estar sujetos a una cantidad mínima de pedido.
La superficie estándar de los platos de ducha es cepillada y no está disponible para los demás productos RMC.

2.6.1 Acabado pulido (código P)

La versión con acabado pulido tiene el nivel de brillo más alto y está disponible como estándar para todos los colores y espesores.
Brillo 65-85.
Nota: *Las colecciones RMC Original y Merrazzo pueden presentar ligeras variaciones de brillo debido a las características de la piedra natural.*

2.6.2 Acabado apomazado (código H)

La versión con acabado apomazado tiene un aspecto mate con la misma planitud de superficie. Está disponible en todos los espesores.
Brillo 18-26.
Nota: *Las colecciones RMC Original y Merrazzo pueden presentar ligeras variaciones de brillo debido a las características de la piedra natural.*

2.6.3 Acabado envejecido (código A)

La versión con acabado envejecido se obtiene cepillando la superficie. Proporciona un tacto suave con ligeras depresiones visibles entre las distintas materias primas utilizadas. Está disponible en todos los espesores.
Brillo 20-40.
Nota: *Las colecciones RMC Original y Merrazzo pueden presentar ligeras variaciones de brillo debido a las características de la piedra natural.*

2.6.4 Acabado abujardado (código B)

La versión con acabado abujardado es una textura rugosa realizada con astillas muy pequeñas distribuidas de forma homogénea. Está disponible a partir de 20 mm de espesor.

2.6.5 Acabado satinado (código S)

La versión con acabado satinado es igual que la abujardada, pero con una capa suavizada mediante cepillado. Está disponible a partir de 20 mm de espesor.

2.6.6 Acabado arenado (código SD)

La versión con acabado arenado es similar a la abujardada, pero con astillas más pequeñas y una superficie menos rugosa. Está disponible a partir de 20 mm de espesor.

2.6.7 Acabado súper mate (código SM)

El súper mate es una superficie especial antideslizante, disponible únicamente bajo pedido.
Brillo 2-6.
Nota: *Las colecciones RMC Original y Merrazzo pueden presentar ligeras variaciones de brillo debido a las características de la piedra natural.*

2.7 Deslizamiento

Propiedades antideslizantes – EN 14231 - CEN/TS 16165:2016 Anexo C - Ensayo del péndulo de fricción

Superficie (*)	P	H	A	S	B	SD	SM
Condiciones secas (PTV)	≤ 75	≤ 67	≤ 67	≤ 70	≤ 91	≤ 64	≤ 70
Condiciones húmedas (PTV)	≤ 10	≤ 20	≤ 15	≤ 36	≤ 81	≤ 60	≤ 45

(*) P - Pulido, H - Apomazado, A - Envejecido, S - Satinado, B - Abujardado, SD - Arenado, SM - Súper mate

En el caso de las baldosas para pavimento, es responsabilidad del cliente seleccionar la superficie correcta en función de los requisitos de resistencia al deslizamiento, la normativa y reglamentación local y las condiciones meteorológicas/ambientales de la obra.

2.8 Dimensiones y espesores

La dimensión estándar de las tablas es de 1830x1230 mm en espesores de 12, 20 o 30 mm. Bajo pedido se ofrecen otros espesores **especiales**.
Las dimensiones estándar de las baldosas son 300x300 mm, 600x600 mm y 600x300 mm en espesores de 12 o 20 mm. Bajo pedido se ofrecen otras dimensiones o espesores **especiales**.

2.9 Clasificación de calidad de las tablas

2.9.1 Definición de defecto

Se entienden como defectos mecánicos y visuales las ranuras circulares y longitudinales destacadas, las zonas pulidas de bajo brillo destacadas, las esquinas y aristas dañadas o rotas, las impurezas, las manchas de color diferente, las manchas del mismo tono de color, las zonas prensadas incorrectamente, las grietas, los agujeros, etc.
Los defectos tienen una ubicación, naturaleza y número tales que hacen imposible reprocesar las tablas a una calidad superior mediante pulido repetido o reparación manual.

2.9.2 Clase de calidad 1

Área útil: 2,25 m².
Marcado: etiqueta amarilla 

Los productos de esta clase no presentan ningún defecto mecánico ni visual.
Revo Thassos White, cuya complejidad de fabricación es superior a la del resto de productos RMC, puede presentar los siguientes defectos en la clase de calidad 1:

Tipo de defectos (Revo Thassos White)	Máximo de defectos permitidos (Revo Thassos White)
• Manchas de acero muy ligeras (máximo 60 mm) y no redondeadas • Pequeños puntos de grano de hasta 5 mm • Manchas de pasta y/o mapas de hasta 5 mm	- Hasta 3 defectos por tabla

2.9.3 Clase de calidad 1A

Área útil: 1,89 m².
Marcado: etiqueta naranja 

1. Los defectos pueden aparecer en un área contigua de máx. 0,36 m² dentro de la tabla, o;
2. Los defectos pueden aparecer fuera del área útil de 1,89 m² de la tabla;

Los defectos se señalan con una etiqueta redonda naranja.

2.9.4 Clase de calidad NC

Área útil: 1,89 m².
Marcado: etiqueta roja 

Esta clase de calidad incluye productos sin ningún defecto mecánico dentro del área útil, pero con desviaciones en el tono de color, la estructura del color o la materia prima dentro del área útil.
No es posible presentar una reclamación sobre esta clase de calidad.

2.9.5 Clase de calidad 2

Área útil: 0,72 m².
Marcado: etiqueta gris 

Esta clase de calidad incluye los productos con un área útil igual o superior a 0,72 m², normalmente un segmento de 1200x600 mm. Los defectos se señalan con una etiqueta redonda naranja.
No es posible presentar una reclamación sobre esta clase de calidad.

2.9.6 Clase de calidad 3

Área útil: no especificada
Marcado: etiqueta negra 

Esta clase de calidad incluye los productos con un área útil no definida. Esta clase de calidad también comprende tablas con un espesor fuera de tolerancia y tablas con un color y un dibujo no estándar. Los defectos no se señalan en la tabla. La superficie de la tabla no está protegida con film plástico.

No es posible presentar una reclamación sobre esta clase de calidad.

2.9.7 Clasificación de calidad para proyectos

Para pedidos de proyecto (que superen el equivalente a 600 m² de tablas de un mismo producto), RMC Surfaces, S.A. se reserva el derecho de suministrar los productos a sus clientes en la modalidad denominada **calidad de proyecto**. En este caso, el suministro incluye hasta un 10 % de tablas normalmente clasificadas como clase 1A y hasta un 5 % de tablas normalmente clasificadas como clase 2.

2.10 Clasificación de calidad de las baldosas

2.10.1 Clase de calidad 1

Los productos de esta clase no presentan ningún defecto mecánico ni visual aparente y cumplen las tolerancias dimensionales.

2.10.2 Clase de calidad 2

La clase de calidad 2 incluye los productos de calidad no estándar. Las baldosas pueden presentar defectos mecánicos, desviaciones en el tono de color, contaminación por otro color o material, estructura de color, dibujo y/o materia prima no estándar, o espesor no estándar.
No es posible presentar una reclamación sobre esta clase de calidad.

2.10.3 Clase de calidad 3

La clase de calidad 3 corresponde a productos con los mismos defectos que la clase de calidad 2 e incluye además aristas rotas, grietas y dimensiones irregulares de las baldosas.
No es posible presentar una reclamación sobre esta clase de calidad.

2.10.4 Clasificación de calidad para proyectos

Para pedidos de proyecto (que superen el equivalente a 600 m² de baldosas de un mismo producto), RMC Surfaces, S.A. se reserva el derecho de suministrar los productos a sus clientes en la modalidad denominada **calidad de proyecto**. En este caso, el suministro incluye hasta un 15 % de baldosas normalmente clasificadas como clase 2.

2.11 Documentación del producto

Es responsabilidad del cliente estudiar todos los documentos necesarios para comprender y respetar los parámetros y las directrices del material facilitados por **RMC SURFACES, S.A.**, tales como, entre otros:

- **Ficha técnica del material**: define todos los parámetros relevantes ensayados conforme a las normas correspondientes. Disponible en la página web de RMC (www.rmc.pt) o a petición al representante comercial.
- **Guía de instalación de baldosas**: documento con fotografías y reglas básicas que deben seguirse durante la instalación de las baldosas RMC. Disponible en la página web de RMC (www.rmc.pt) o a petición al representante comercial.
- **Instrucciones de mantenimiento**: breve resumen de las reglas básicas de mantenimiento con los productos químicos recomendados. Disponible en la página web de RMC (www.rmc.pt) o a petición al representante comercial.

3 CONDICIONES DE ENTREGA Y COMERCIALES

3.1 Condiciones generales de entrega

Las siguientes condiciones son válidas para todas las entregas realizadas por RMC Surfaces, S.A. (Fabricante) o por sus Distribuidores que respeten estas condiciones de entrega y comerciales.
Todos los pedidos deben realizarse por escrito e ir sellados y firmados por un firmante autorizado de la empresa. Cada pedido es revisado por el Departamento de Backoffice en cuanto a fecha de entrega, precio y demás condiciones de venta, el cual emitirá una Orden de Compra y una Factura Proforma (PI). La PI se envía al cliente por correo electrónico. Una PI confirmada puede ser modificada por el cliente o por el Fabricante por escrito y de mutuo acuerdo.
Es responsabilidad del cliente revisar detenidamente la Factura Proforma y asegurarse de que todas las cantidades, dimensiones, superficies, calidades, condiciones de entrega (INCOTERMS) y cualquier otro detalle importante que deba figurar en la factura final (como un código HS diferente u otro requisito específico del país) se ajustan al pedido válido.
A continuación, se informa al cliente de la fecha de envío. En caso de un cambio sustancial en la fecha de envío, el Fabricante deberá informar inmediatamente al cliente. No se permiten cambios en la composición del camión/contenedor una vez iniciada la producción.
Cualquier cambio en un pedido previamente confirmado por ambas partes se considera un nuevo pedido y deberá ser confirmado de nuevo por escrito por el Fabricante. El Fabricante podrá emitir condiciones comerciales detalladas (o un sistema de descuentos) válidas durante un período determinado y respetando las condiciones antes mencionadas.

3.2 Precio y condiciones de pago

3.2.1 Precio

Los precios de la cartera actual de productos RMC figuran en la lista de precios oficial del Fabricante. La lista de precios no forma parte de estas condiciones comerciales, ya que puede estar sujeta a cambios.

3.2.2 Condiciones de pago – Productos estándar

Las condiciones de pago se acordarán individualmente y en función del tipo de venta o proyecto.

3.2.3 Condiciones de pago – Productos especiales y a medida

Las condiciones de pago de los productos Especiales (colores, acabados y espesores no estándar) se definen según un acuerdo individual con el Fabricante, junto con las siguientes condiciones:

- En caso de que un cliente cancele su pedido una vez iniciada su producción, el cliente deberá abonar una penalización por cancelación equivalente al valor del material utilizado más todos los gastos incurridos durante la producción del pedido.
- En caso de que un cliente cancele su pedido una vez producido, el cliente deberá abonar el precio de compra íntegro del producto según su pedido y deberá hacerse cargo del producto acabado.

3.2.4 Cancelación de pedidos

RMC Surfaces, S.A. podrá denegar la cancelación o devolución del pedido en determinadas situaciones, concretamente cuando:

a) El material se ha pedido exclusivamente para el Comprador;
b) El material no está en stock y se ha adquirido exclusivamente para el Comprador;
c) El material se suministró hace más de 8 días, sin perjuicio de la legislación vigente;
d) El material ha sido utilizado o presenta signos de mala manipulación;
e) El material se encuentra en mal estado al recibirse en las instalaciones de RMC Surfaces, S.A.

4 MANIPULACIÓN DE LOS PRODUCTOS

4.1 Embalaje, etiquetado e identificación del producto

4.1.1 Tablas

Las tablas se transportan en contenedor, en bastidores (bundles) de madera. Alternativamente, las tablas también pueden transportarse en camión, cargadas en caballetes metálicos en «A». Las tablas de clase de calidad 1, 1A y 2 se embalan en film plástico para evitar arañazos durante la manipulación. El producto se coloca de manera uniforme en los soportes para proteger las tablas frente a cualquier movimiento.
Cada tabla lleva una etiqueta de color para la identificación visual de la calidad.

4.1.2 Baldosas

Las baldosas se embalan normalmente en cajas de cartón y se cargan en cajas de madera o palés, aunque también pueden cargarse directamente en cajas de madera en función de las dimensiones de las baldosas y del acuerdo con el cliente.
Las baldosas se colocan con las caras acabadas enfrentadas entre sí para proteger el producto de arañazos. Para evitar el movimiento de las baldosas en los palés o en las cajas, se utiliza relleno de madera y de papel.
El producto se coloca de manera uniforme en los palés y no sobresale.
Cada caja de baldosas o caja de madera lleva la identificación del tono del producto. Puesto que las baldosas están fabricadas con piedra natural, cada bloque es único y los productos finales, como las baldosas, deben revisarse en cuanto a tono y dibujo. Realice siempre una comparación visual del color bajo condiciones de iluminación similares a las de la obra antes de cortar o instalar. No recomendamos mezclar aleatoriamente diferentes números de tono.
Las baldosas de clase de calidad 2 y 3 no suelen embalarse en cajas de cartón y se fijan únicamente sobre palés.

4.2 Carga y descarga del producto

Durante la carga de los productos RMC deben respetarse las siguientes normas:

- El Conductor es responsable de garantizar que la carga no supere la capacidad de carga legal del vehículo.
- RMC Surfaces, S.A. (Fabricante) exige una altura mínima de la caja del vehículo de 2,3 m para el transporte. Si el transportista no garantiza espacio suficiente para la carga de la mercancía, el Fabricante no realizará el transbordo de la mercancía.
- El camión debe estar equipado con cinchas de sujeción para los soportes y con cantoneras o protecciones de cartón, que se colocan bajo las cinchas cuando se cargan las tablas.
- El Conductor es responsable de garantizar que la carga esté totalmente apoyada y bien sujeta al vehículo antes de abandonar las instalaciones.
- El departamento de expediciones del Fabricante está equipado para la carga de vehículos con puentes grúa y carretillas elevadoras. Los camiones deben tener techo y laterales practicables para poder cargar el material con carretilla elevadora por ambos lados.
- El material no podrá cargarse si la disposición del vehículo no es adecuada. Los palés no deben apilarse. El producto debe protegerse de la intemperie durante el transporte.

Durante la descarga de los productos RMC deben respetarse las siguientes normas:

- Para la descarga se requiere, en la mayoría de los casos, una carretilla elevadora para manipular los bastidores, palés y cajas. Para descargar las tablas de los contenedores debe utilizarse la viga en U para contenedores o un dispositivo similar y un puente grúa. Se recomienda una carretilla elevadora con una capacidad de carga de 2,5 toneladas.
- Se recomienda encarecidamente descargar el material RMC en un muelle de carga/descarga para facilitar su manipulación.

- Es fundamental realizar una inspección visual de defectos o de coincidencia de color al descargar y trasladar las tablas RMC a un almacén.
- Si el cliente observa un embalaje o productos RMC dañados, es responsabilidad del cliente tomar fotografías y describir todos los daños en los documentos de transporte. Sin ello, no podrá aceptarse ninguna reclamación.

4.3 Transporte del producto

4.3.1 Peso de tablas y baldosas

El peso de las tablas RMC es aproximadamente el siguiente:

Espesor [mm]	Peso de 1 m² [kg]	Peso de 1 tabla [kg]
12	30	69
15	38	86
20	50	115
25	63	144
30	75	173

El peso de los embalajes de baldosas estándar RMC es aproximadamente el siguiente:

Dimensión [mm]	Dimensión de la caja de madera [mm]	Piezas por caja	Cajas por caja de madera	Peso por caja de madera [kg]
600x600x12	1100x700x715	3	25	842
600x300x12	1100x700x715	5	32	864
300x300x12	1100x750x715	11	28	832

4.3.2 Tablas: capacidad de carga

La capacidad habitual de camiones y contenedores es la siguiente:

Tablas	Espesor [mm]	Número de tablas	m²	Peso [kg]
Contenedor	12	363	817	25 049
	20	220	495	25 302
	30	143	321	24 670
Camión	12	355	799	24 497
	20	210	472	24 152
	30	142	319	24 497

El cálculo de la carga de espesores mixtos en contenedores debe considerarse de la siguiente manera:

- Cada bastidor de madera puede contener un total de 400 mm de tablas de espesores mixtos
- Un contenedor completo puede cargar 11 bastidores de madera

El cálculo de la carga de espesores mixtos en camiones debe considerarse de la siguiente manera:

- Cada caballete en A puede contener hasta 1420 mm de tablas de espesores mixtos
- Un camión completo puede cargar 3 caballetes en A

Para el transporte de tablas de 12 mm en caballetes en A, recomendamos encarecidamente combinar el transporte con tablas más gruesas (20/30 mm) para evitar que las tablas de 12 mm se doblen o se rompan.

4.3.3 Baldosas estándar: capacidad de carga

La siguiente tabla muestra la capacidad habitual de contenedores y camiones para el transporte de baldosas estándar RMC. En el caso del transporte en camión, pueden utilizarse distintos tipos de palés, como se describe a continuación:

Baldosas	Dimensión [mm]	Número de cajas	m²	Peso [kg]
Contenedor	300x300x12	784	777	24 405
	600x600x12	750	810	25 500
	600x300x12	864	777	24 408
	300x300x20	768	415	22 016
	600x600x20	1350 (baldosas)	486	25 380
	600x300x20	2650 (baldosas)	477	25 850
Camión (PT) Palé RMC (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
Camión (UE) Europalé (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

(*) Debe utilizarse un palé RMC en lugar de un europalé

En caso de transporte mixto (tablas + baldosas), siga estas instrucciones:

- 1 bastidor de madera puede transportar aproximadamente 2,3 toneladas de tablas.
- 1 palé de madera puede transportar aproximadamente 1 tonelada de baldosas.

4.3.4 Daños durante el transporte

Si el cliente observa un embalaje o productos RMC dañados, es responsabilidad del cliente tomar fotografías y describir todos los daños en los documentos de transporte.
Sin ello, no podrá aceptarse ninguna reclamación.

4.4 Documentos de envío

Cada entrega de productos RMC para mercados de exportación va acompañada de la Lista de Embalaje (Packing List), la Factura y el CMR. Para las entregas en Portugal, se facilitan la factura y la Guía de Transporte.

La Lista de Embalaje incluye la siguiente información:

- Número de la lista de embalaje y fecha de entrega
- Nombre y dirección del cliente
- Número de la factura correspondiente
- Denominación del producto y su cantidad
- Número de palés/soportes/cajas
- Peso bruto y neto del envío
- Solo para contenedores: número de contenedor, número de precinto, puerto de carga, puerto de descarga

En cumplimiento de los artículos 3 y 4 del DL n.º 198/2012 y del artículo 36 n.º 5 del Código del IVA, la factura incluye:

- Identificación detallada de la empresa vendedora – RMC Surfaces, S.A.
- Número de factura
- Datos del cliente
- Condiciones de pago (fecha de emisión y de vencimiento)
- Denominación del producto y su cantidad (normalmente en dos unidades de medida)
- Precio unitario y precio total
- Información de carga y descarga
- Código HS (si procede)
- Condiciones de entrega
- Peso neto y bruto
- Número de contenedor y número de precinto (si procede)
- La fecha en que los bienes se pusieron a disposición del comprador, en que se prestaron los servicios o en que se efectuaron pagos antes de realizar las operaciones, si dicha fecha no coincide con la fecha de emisión de la factura
- Código QR (obligatorio desde 2022)
- ATCUD – código único del documento (obligatorio desde 2023)

Los demás documentos requeridos (B/L, Certificado de Origen, etc.) deben acordarse antes del envío. Todos los costes relacionados con la emisión de dichos documentos corren a cargo del cliente, salvo que se acuerde lo contrario.

Nota: *Es responsabilidad del cliente revisar detenidamente la Factura Proforma y asegurarse de que todas las cantidades, dimensiones, superficies, calidades, condiciones de entrega (INCOTERMS) y cualquier otro detalle importante que deba figurar en la factura final (como un código HS diferente u otro requisito específico del país) se ajustan al pedido válido.*

4.5 Almacenamiento del producto

El producto debe almacenarse en edificios o zonas cubiertas y protegerse de los agentes atmosféricos. Tenga en cuenta que, debido al alto contenido de materias primas naturales, pueden producirse ligeros cambios de color.
Durante el almacenamiento o el transporte del producto, es necesario protegerlo frente a daños por aplastamiento, manipulación inadecuada o manchas de lubricantes, aceite, pinturas, materiales de construcción, óxido, etc.
Las tablas deben almacenarse en posición vertical sobre un soporte compacto, de forma que la cara posterior de la tabla se apoye en toda su superficie sobre el respaldo y que ninguna parte de la tabla sobresalga hacia el espacio libre.

La base de los bastidores del almacén debe estar cubierta con almohadillas de goma, plástico o madera para evitar que se desconche el borde inferior de las tablas durante su manipulación. Las tablas colocadas en soportes o en bastidores deben separarse con listones de madera limpios y planos, colocados verticalmente –como mínimo 3 piezas para tablas de 20 mm y 30 mm y como mínimo 4 piezas para tablas de 12 mm– a la misma distancia a lo largo de toda la longitud de los paquetes de tablas.
Se recomienda encarecidamente descargar los productos RMC desde bastidores de madera inclinados (tablas) y cajas de madera (baldosas) para evitar la caída de tablas/baldosas de un embalaje abierto.
Nota: *Dado que los productos RMC contienen mármol natural, NO deben exponerse a productos ácidos, alcalinos o químicos agresivos durante su almacenamiento, instalación o mantenimiento.*

4.6 Normas de seguridad

Los elaboradores e instaladores están obligados a mantener un entorno de trabajo seguro. Recomendamos encarecidamente que el producto se elabore, transforme e instale utilizando métodos de producción en húmedo.
Preste atención a las siguientes buenas prácticas para la elaboración de tablas RMC:

- Lea la documentación de las herramientas de trabajo para conocer sus riesgos, aplicaciones y limitaciones.
- Prevenga accidentes manteniendo las zonas de trabajo limpias, secas, bien ventiladas, bien iluminadas y despejadas.
- Utilice las herramientas adecuadas según su diseño. Utilice ropa adecuada para las zonas de trabajo.
- Utilice protectores auditivos/nasales y calzado de seguridad. Utilice gafas de protección homologadas.
- Mantenga las herramientas en perfecto estado. Mantenga las herramientas afiladas y limpias para obtener el mejor y más seguro rendimiento.

4.6.1 Posibles efectos sobre la salud

El mármol compacto RMC no es peligroso tal y como se suministra y utiliza. Cuando los procesos de aserrado, fresado, taladrado, lijado y pulido se realizan en seco, se produce la mayor generación de polvo en suspensión. Cuando estas operaciones se realizan con agua para refrigeración, lubricación y supresión de polvo, la cantidad de polvo en suspensión se reduce entre un 90 y un 98 %. Esta reducción disminuye la posible exposición de los trabajadores. No obstante, las operaciones de trabajo de la piedra como el aserrado, fresado, taladrado, lijado y pulido pueden generar polvo. Una alta concentración de polvo puede irritar los ojos, la nariz y las vías respiratorias y provocar tos y estornudos.

4.6.2 Equipos de protección individual

Respete los procedimientos locales de manipulación segura.

Protección ocular y facial	Utilice gafas de seguridad durante operaciones como el corte, granallado, taladrado, apomazado o fresado.
Protección respiratoria	Durante las operaciones de corte, granallado, taladrado, apomazado, pulido o fresado, utilice siempre un respirador con cartucho purificador de aire. Los respiradores se seleccionan y utilizan en función de la forma y la concentración del contaminante en el aire. Evite respirar el polvo.
Ropa de protección	Utilice guantes de cuero o de algodón al manipular piezas de gran tamaño y durante operaciones como el corte, fresado o taladrado.
Calzado de protección	Utilice calzado con puntera de acero al manipular el material.

4.6.3 Procedimientos de primeros auxilios

Inhalación

Si se inhalan grandes cantidades de polvo, trasladar a la persona al aire libre. Si la respiración se vuelve difícil, solicitar asistencia médica inmediatamente.

Contacto con los ojos

En caso de contacto con los ojos, lavar con abundante agua durante al menos 15 minutos. Consultar a un médico.

5 GARANTÍA LIMITADA

RMC Surfaces, S.A. («Fabricante») garantiza, en virtud de la presente Garantía Limitada, que los productos RMC están libres de los defectos de fabricación definidos en el capítulo 6 durante un período de dos años. Se consideran las siguientes exclusiones para esta Garantía Limitada:

- Esta Garantía Limitada se limita al comprador original (el «Cliente») del producto RMC y es intransferible.
- Los productos RMC se inspeccionan rigurosamente antes de su entrega; no obstante, es responsabilidad del Cliente inspeccionar minuciosamente el producto antes de su instalación. Esta Garantía Limitada no cubre los defectos visibles en el momento de la elaboración y no evitados durante la misma. Los elaboradores deben realizar una inspección visual de todos los materiales antes de su elaboración e instalación.
- Esta Garantía Limitada se aplica únicamente a los productos RMC que se hayan instalado y mantenido de acuerdo con las directrices y buenas prácticas de RMC (según lo indicado en el capítulo 2.11). Esta garantía no cubre los daños causados por una manipulación incorrecta del producto, un cuidado y mantenimiento inadecuados, daños por impacto, daños por calor, abuso físico y químico, exposición a la luz ultravioleta ni los daños derivados de exponer el producto RMC a condiciones meteorológicas extremas.
- Esta Garantía Limitada no cubre los arañazos. Las superficies RMC resisten los arañazos igual o mejor que el mármol natural, pero no son a prueba de arañazos. Debe actuarse con el debido cuidado durante la elaboración, la instalación y el uso diario como parte de la rutina de cuidado y mantenimiento del Cliente.
- Las variaciones de color, tamaño, forma y distribución del dibujo del mármol natural o las variaciones naturales del tono de fondo son características inherentes del producto RMC. Las muestras de color (especialmente las muestras de laboratorio) facilitadas al Cliente, a los elaboradores o a otros socios de RMC son únicamente representativas y no una réplica exacta de lo que se suministrará. Estas variaciones no están cubiertas por esta Garantía Limitada.
- Esta Garantía Limitada no cubre los daños químicos causados por el uso de productos químicos inadecuados durante la instalación, el mantenimiento y el uso diario de los productos RMC. Consulte la sección de documentación de RMC (capítulo 2.11) para obtener más información.
- En caso de defectos de fabricación del producto, no puede garantizarse una coincidencia exacta del color. Si el color se ha descatalogado, el Cliente deberá elegir un color alternativo.
- Esta Garantía Limitada no cubre usos creativos del Producto, como el curvado o doblado térmico.
- Esta Garantía Limitada no cubre los fallos debidos a un soporte inadecuado en la instalación.
- Esta Garantía Limitada no cubre ningún otro coste incurrido, incluidos, entre otros, pintura, fontanería, baldosas, muebles, paredes, suelos, etc., que pueda ser necesario modificar, retirar y/o sustituir en el proceso de subsanar un defecto de fabricación de RMC cubierto por esta Garantía Limitada.
- Esta Garantía Limitada no cubre el transporte, los fletes, la demolición en cualquier forma, la retirada y reinstalación, la elaboración ni los costes asociados más allá del coste del producto RMC.
- El Fabricante no es responsable de daños o lesiones causados total o parcialmente por casos de fuerza mayor, condiciones de la obra, diseño arquitectónico/de ingeniería, movimientos estructurales, actos vandálicos o accidentes.
- Esta garantía solo se aplica a los productos RMC que hayan sido pagados en su totalidad.

6 DEFECTOS DEL PRODUCTO

Se considera que el producto presenta defectos si no se entrega en la **cantidad** indicada en el pedido confirmado o si contiene un **defecto mecánico y/o visual** que no cumple los parámetros de la clase de calidad declarada del producto RMC.

6.1 Defecto mecánico

Se entienden como defectos mecánicos las ranuras circulares y longitudinales destacadas, las zonas pulidas de bajo brillo destacadas, las esquinas y aristas dañadas o rotas o las grietas dentro del área útil definida para la clase de calidad correspondiente.
Otro tipo de defecto físico son las dimensiones físicas del producto fuera de las tolerancias definidas a continuación.

6.1.1 Tolerancias para baldosas modulares para pavimentos y escaleras (EN 15285:2008/AC:2008)

Largo, ancho	Espesor	Rectangularidad	Planitud	Rectitud de los cantos
± 0,5 mm	± 0,7 mm (no aplicable a los acabados satinado, abujardado, arenado y envejecido)	± 0,9 mm	± 0,2 % referido a la longitud	± 0,3 mm

6.1.2 Tolerancias para tablas y baldosas para revestimientos de paredes (EN 15286:2013)

Largo, ancho	Espesor	Planitud	Rectitud de los cantos
<600 mm: ± 0,5 mm ≥600 mm y ≤1000 mm: ± 0,7 mm >1000 mm y ≤3500 mm: ± 1 mm	± 0,7 mm (no aplicable a los acabados satinado, abujardado, arenado y envejecido)	± 0,3 % referido a la longitud de la diagonal o ≤4 mm	<600 mm: ± 0,9 mm ≥600 mm y ≤1000 mm: ± 1,2 mm >1000 mm y ≤3000 mm: ± 3 mm (Tolerancia para longitudes de diagonal, mm)

6.1.3 Tolerancias para tablas y productos a medida para pavimentos y escaleras

Largo, ancho	Espesor	Planitud	Escuadría
<1000 mm: ± 1 mm >1000 mm: ± 2 mm	± 0,7 mm (no aplicable a los acabados satinado, abujardado, arenado y envejecido)	± 0,4 %	± 0,2 % (para productos rectangulares)

6.2 Defecto visual

Se entienden como defectos visuales las impurezas y la porosidad >5 mm, las manchas de color diferente >5 mm, las manchas del mismo tono de color >5 mm y las manchas de pasta (manchas sin granulado y del mismo color o de un color diferente al del fondo) >5 mm. Los defectos visuales de la superficie del producto deben ser clara y notoriamente visibles desde una vista perpendicular a la superficie del producto. En la evaluación de los parámetros estéticos, el elemento considerado como defecto debe desviarse de la especificación y el tamaño aceptables y desviarse notoriamente del aspecto estético habitual a largo plazo de los productos RMC.

7 RECLAMACIONES

7.1 Presentación de una reclamación

La reclamación debe ser presentada por el Cliente que compró el producto. Si el producto se adquirió al Fabricante, el Cliente presenta la reclamación directamente al Fabricante. Si el producto se adquirió a un socio autorizado, el Cliente presenta la reclamación al socio autorizado, quien la transmite al Fabricante. El socio autorizado es responsable de enviar todos los detalles de la reclamación al Fabricante para que pueda ser analizada.

7.1.1 Cómo presentar una reclamación

El Cliente debe presentar siempre la reclamación por escrito por correo electrónico.
El registro escrito debe estar completamente detallado:

- Nombre del producto.
- Número de factura y fecha de envío.
- Denominación exacta del artículo defectuoso/faltante.
- Descripción exacta del defecto, incluidas fotografías digitales.
- Número de productos defectuosos/faltantes.
- Propuesta de resolución de la reclamación.
- Fotografías de los defectos visibles.

Siempre que sea posible, el Cliente debe presentar una muestra del producto reclamado o, al menos, facilitar una fotografía digital de alta calidad. En caso contrario, el Cliente debe permitir que el Fabricante o el socio autorizado inspeccione el producto reclamado en el lugar de su instalación/almacenamiento, etc., a su cargo.
Si falta alguno de los requisitos mencionados anteriormente, el Fabricante exigirá que se completen y/o el registro escrito se devolverá al Cliente para que lo complete.

7.2 Plazos obligatorios para una reclamación

El Cliente está obligado a reclamar los defectos de los productos mediante un informe escrito dentro de los siguientes plazos:

a) **Máximo 8 días tras la recepción** de los productos, para defectos de cantidad
b) **Máximo 30 días tras la recepción** de los productos, para defectos de calidad aparentes
c) **Máximo 8 días desde la detección de defectos de calidad ocultos** del producto, pero en cualquier caso antes de seguir trabajando el producto o de su instalación

En cualquier caso, según lo indicado en los puntos a), b) y c), la reclamación debe comunicarse antes de cualquier elaboración posterior del producto o de su instalación.

7.3 Resolución de una reclamación

La reclamación se resolverá sin demoras innecesarias y se informará al Cliente del resultado del procedimiento de reclamación en un plazo máximo de 30 días a partir de la recepción de la reclamación escrita que contenga toda la información esencial.
En caso de que se acepte la reclamación, se formalizará un acuerdo de resolución de la reclamación entre el Fabricante y el Cliente.
En caso de que alguna de las partes no esté satisfecha con la resolución de la reclamación, se procederá conforme a la normativa legal aplicable en Portugal. Las partes someten todas sus controversias derivadas de o relacionadas con el presente Acuerdo a la jurisdicción exclusiva del Tribunal de Oliveira do Bairro, Portugal.

7.4 Dictamen de un perito independiente sobre la calidad

En caso de que el Fabricante no acepte la reclamación de calidad y la parte reclamante la impugne, la evaluación decisiva de la calidad del producto será realizada por un perito independiente en piedra.
El resultado del análisis de este perito independiente autorizado será aceptado como inapelable por todas las partes. El análisis será encargado por el Fabricante. En caso de reclamación injustificada, los costes relacionados con el análisis correrán a cargo del Cliente.

8 OTROS

RMC Surfaces, S.A. se reserva el derecho de modificar estos términos y condiciones en cualquier momento, y el cliente acepta cumplir la versión más reciente de estas CGC cada vez que utilice un producto RMC. Por consiguiente, se recomienda al cliente consultar estas CGC cada vez que utilice un producto RMC. Asimismo, se recomienda al cliente no utilizar los productos RMC si no está de acuerdo con todos los términos y condiciones mencionados en estas CGC.

RMC Surfaces, S.A. no se hace responsable de errores u omisiones, ni de los daños derivados del uso de la información contenida en este documento. En ningún caso el editor y el autor serán responsables de ningún lucro cesante ni de cualquier otro daño comercial causado, o presuntamente causado, directa o indirectamente, como consecuencia de que cualquier persona se haya basado en la información contenida en este documento. Todo trabajo realizado por cualquier usuario de este manual sobre cualquier producto RMC debe llevarse a cabo de conformidad con todas las leyes y normativas relativas a dicho trabajo y a la tabla, incluidas, entre otras, las leyes de seguridad y salud en el trabajo y las leyes de protección del medio ambiente.

Para obtener la información más reciente, consulte www.rmc.pt.
Los productos mencionados en este documento pueden ser marcas comerciales y/o marcas registradas de sus respectivos propietarios. El editor y el autor no reclaman ningún derecho sobre dichas marcas.

Copyright ©2015-2024 RMC Surfaces, S.A. Todos los derechos reservados.