

**CS3**<sup>®</sup> | REVESTIMENTOS



# MANUAL DE GARANTIA

**CS3**<sup>®</sup> | REVESTIMENTOS

COLORATO  
STONE

NILAM

## **MANUAL DE GARANTIA CS3 REVESTIMENTOS:**

# GARANTINDO A SATISFAÇÃO DO CLIENTE

Sistema de Gestão da Qualidade

28 3542-8200



cs3@cs3revestimentos.com  
cs3revestimentos.com



Córrego Sossego, s/nº - Zona Rural  
Aracuí - Castelo - ES  
CEP 29360-000



# MANUAL DE GARANTIA



A CS3 Revestimentos, comprometida com a qualidade e durabilidade de seus produtos, concede ao comprador direto um Certificado de Garantia de 10 (dez) anos contra defeitos de fabricação, contados a partir da data da compra efetuada. Esta garantia é adicional à garantia legal prevista no Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990).

Para que o Certificado de Garantia tenha validade é obrigatória a apresentação do comprovante fiscal de compra ao fornecedor. O comprovante fiscal deverá indicar a data da venda e as especificações do produto.

## 1. TERMOS E CONDIÇÕES

Este Certificado de Garantia aplica-se exclusivamente aos produtos comercializados pela CS3 Revestimentos. Durante o período de garantia, a CS3 Revestimentos compromete-se a reparar o(s) produto(s) que apresentarem defeito(s) de fabricação ou, em caso de impossibilidade de reparo, a substituí-lo(s) por outro(s) com características equivalentes ou semelhantes ao(s) do produto adquirido. A cobertura deste Certificado de Garantia está estritamente condicionada à observância rigorosa das instruções de uso e manutenção contidas nas Fichas Técnicas e Guias Técnicos de cada produto, disponíveis em nossos canais oficiais.

## 2. RESTRIÇÃO DE COBERTURA A COMPRADORES DIRETOS

Este Certificado de Garantia é válido apenas para o comprador direto da CS3 Revestimentos, identificado nas notas fiscais emitidas pela empresa. Reclamações de defeitos apresentadas por terceiros não serão contempladas pela garantia.

A CS3 Revestimentos reserva-se o direito de atualizar a qualquer momento as Fichas Técnicas e Guias Técnicos do produto, bem como os Termos e Condições deste


Certificado de Garantia, com comunicação aos Clientes por meio de notificações em nosso site Oficial ou e-mail registrado no ato da compra. A continuidade do uso dos produtos após a notificação implica a aceitação dos novos termos.

## 3. LIMITAÇÕES DA RESPONSABILIDADE

Este Certificado de Garantia limita-se exclusivamente ao produto adquirido, não incluindo reparações por danos a terceiros, outros bens ou instalações.

As despesas de instalação e reinstalação dos produtos com defeito são de responsabilidade do comprador, incluindo quaisquer custos de reparos adicionais necessários, como canalização, elétrica ou alvenaria. A retirada dos produtos cobertos pela garantia será realizada na sede da CS3 Revestimentos. O presente Certificado de Garantia não cobre despesas de transporte, frete e seguro, os quais deverão ser contratados e custeados diretamente pelo Comprador.

Não caberá à CS3 Revestimentos indenizar por eventuais perdas financeiras, interrupções de atividades comerciais, industriais, profissionais ou residenciais, ou por qualquer prejuízo que ocorra até a solução definitiva da reclamação.



A garantia será considerada nula caso sejam realizadas reparações ou alterações no produto defeituoso sem autorização prévia e formal da CS3 Revestimentos.

#### **4. PROCEDIMENTOS PARA ACIONAR A GARANTIA**

Caso seu produto apresente possíveis defeitos de fabricação, entre em contato pelo telefone (28) 3542-8200, WhatsApp (28) 99947-1886 ou e-mail [sac@cs3revestimentos.com](mailto:sac@cs3revestimentos.com). Forneça uma descrição detalhada do problema, anexando imagens, vídeos e a nota fiscal de compra.

Após a análise inicial, a equipe técnica poderá solicitar a inspeção do produto ou outras informações necessárias para comprovação do defeito e verificação das condições previstas neste termo. A colaboração do Comprador, mediante o fornecimento de imagens, vídeos ou qualquer tipo de informação ou evidência solicitada pela equipe técnica é indispensável para o acionamento deste Certificado de Garantia.

Confirmado o defeito de fabricação, a CS3 Revestimentos providenciará a reparação ou substituição conforme as disposições estabelecidas.

#### **5. SUBSTITUIÇÃO DO PRODUTO**

Este Certificado de Garantia cobre exclusivamente a reparação do produto que apresentar defeito de fabricação ou sua substituição por outro com características equivalentes, como cor, tonalidade e dimensões ao originalmente adquirido pelo comprador. Na eventualidade de a CS3 Revestimentos não possuir em seu estoque um produto com essas características equivalentes, o produto será substituído por um de características similares ao adquirido pelo comprador.

O prazo de 10 (dez) anos aplica-se exclusivamente a produtos identificados com defeito de fabricação que comprometam a integridade estrutural, a funcionalidade ou a

durabilidade do produto. A reparação ou substituição do produto não suspende, interrompe ou prorroga o prazo original de garantia.

#### **6. EXCLUSÕES DA GARANTIA**

Estão expressamente excluídos deste Certificado de Garantia:

##### **6.1- Ações Executadas por Terceiros:**


Qualquer dano causado direta ou indiretamente por ações, serviços ou intervenções realizadas por terceiros não vinculados à CS3 Revestimentos, incluindo, mas não se limitando, a defeitos ou problemas resultantes de métodos inadequados de instalação, acabamentos, cortes, ou quaisquer outras modificações, adaptações, manipulações ou intervenções no produto, que não sigam as instruções expressamente contidas nas fichas técnicas ou guias técnicos fornecidos pela CS3 Revestimentos.

##### **6.2 - Uso Indevido ou Inadequado**

Danos resultantes do uso dos produtos para fins não recomendados ou do manuseio inadequado do produto, em desacordo com as recomendações previstas na Ficha Técnica ou no Guia Técnico do produto, incluindo, mas não se limitando, a utilização do produto para finalidades distintas daquelas para as quais foi projetado, exposição a condições extremas, como temperaturas elevadas que não sejam compatíveis com as características do material, derramamento de óleo quente, contato direto e prolongado da superfície do material com substâncias químicas agressivas ou potencialmente manchantes que possam danificar ou alterar a aparência do produto.

##### **6.3 - Danos por transporte, manuseio e armazenamento:**

Danos ocasionados durante o transporte ou manuseio do produto, incluindo aqueles resultantes de transbordo, realocação,



movimentação de carga e descarga do material, bem como os danos decorrentes do armazenamento ou acondicionamento inadequado do produto no local de recebimento do Comprador.

#### **6.4 - Casos Fortuitos e Força Maior:**

Danos decorrentes de caso fortuito e/ou força maior, tais como desastres naturais ou eventos imprevisíveis.

#### **6.5 - Produtos químicos:**

Danos resultantes de aplicação de produtos químicos inadequados, como a utilização de agentes de polimento, ceras, ácidos, colas, impermeabilizantes e selantes aplicados em desacordo com as orientações grifadas pelo fabricante e recomendações específicas contidas na Ficha Técnica ou no Guia Técnico do material. A aplicação inadequada desses produtos pode resultar em modificações permanentes na textura, cor, brilho ou acabamento da superfície, comprometendo de forma irreversível a integridade estética e funcional do produto.

#### **6.6 - Problemas Estruturais:**

Danos causados por problemas externos ao produto, como falhas de estrutura, elétrica ou hidráulica.

#### **6.7 - Falta de Manutenção ou Limpeza Inadequada:**

Deterioração resultante da ausência de manutenção preventiva ou de práticas de limpeza inadequadas, contrárias às orientações fornecidas na Ficha Técnica e do Guia Técnico do produto, especialmente aquelas relativas ao uso de produtos abrasivos (tipo sapólio), quimicamente agressivos (ácidos, soda caustica, álcool, querosene, acetona, removedores e solventes) ou qualquer substância que possa comprometer a superfície do material.

#### **6.8 - Danos Causados por Impacto ou Fatores Externos**

Este Certificado de garantia não cobre lascas, trincas, arranhões ou qualquer dano causado por impactos, golpes, atrito, quedas de objeto ou aplicação de peso excessivo sobre o material. Esses danos não são considerados defeitos de fabricação e, portanto, estão excluídos da cobertura da garantia.

#### **6.9 - Desgaste natural:**

Danos ou alterações decorrentes do desgaste natural do produto, incluindo perda de brilho, arranhões, manchas superficiais e outras modificações resultantes do uso regular, intensivo ou prolongado do produto. Essas alterações são consideradas parte do envelhecimento gradual e normal dos elementos do material ao longo do tempo e não representam falhas ou defeitos de fabricação.

#### **6.10 - Variações estéticas:**

A garantia não abrange variações estéticas, incluindo diferenças de tonalidade, veios, granulação e quaisquer outras características visuais que possam ocorrer entre diferentes lotes de produção, amostras apresentadas e representações fotográficas dos produtos comercializados pela CS3 Revestimentos.

Essas variações são intrínsecas aos materiais utilizados e aos processos de fabricação, refletindo a individualidade de cada peça e não constituindo falhas ou defeitos de fabricação. As diferenças visuais resultam das particularidades técnicas de extração, processamento e exposição dos materiais, sendo assim excluídas do escopo de cobertura deste Certificado de Garantia.

A CS3 Revestimentos se mantém comprometida em proporcionar a melhor experiência para nossos clientes e em promover oportunidades e soluções com qualidade.

# CS3<sup>®</sup> | REVESTIMENTOS



@CS3REVESTIMENTOS