

LUSSO

BELEZA ASSINADA



TERMO DE
Garantia

1. SOBRE ESTE TERMO

1.1. Por meio deste termo, a Decolores Mármore e Granitos do Brasil S.A. (Decolores) garante que os quartzitos pertencentes à linha Lusso foram submetidos a um processo de beneficiamento exclusivo, padronizado e rigorosamente controlado, mantendo-os livre de manchas por um período de 5 (cinco) anos a partir da data da compra pelo cliente final.

1.2. Esta garantia é resultante dos processos produtivos adotados nas unidades fabris da Decolores e parceiros credenciados, refletindo o compromisso da empresa com:

1.2.1. Tecnologia de ponta aplicada ao beneficiamento de rochas naturais, com uso de maquinário e insumos de alta performance;

1.2.2. Padronização industrial que assegura uniformidade na aplicação de tratamentos como resinagem, acabamento e hidrofugação;

1.2.3. Controle de qualidade sistemático, com ensaios laboratoriais regulares e inspeções em múltiplas etapas;

1.2.4. Assistência técnica qualificada, com uma equipe especializada para orientar marmoristas e especificadores quanto às melhores práticas de aplicação e manutenção.

1.3. Sujeita aos termos e condições descritos neste documento, caso seja identificada alguma inconformidade durante o período de vigência da garantia, a Decolores realizará o reparo das peças de quartzito afetadas ou, quando o reparo não for possível, providenciará sua substituição.

1.4. Esta garantia somente será válida se o cliente final do quartzito Lusso realizar o registro da compra no prazo de até 120 (cento e vinte) dias e respeitar as condições de uso indicadas na seção abaixo.

1.5. A Decolores reserva-se o direito de negar a cobertura da garantia caso os requisitos estabelecidos neste documento não sejam integralmente cumpridos, ou se as informações fornecidas pelo comprador forem incompletas, ilegíveis ou inconsistentes.

2. ABRANGÊNCIA E CONDIÇÕES DE USO

2.1. Esta garantia é válida por 5 (cinco) anos para quartzitos da linha Lusso com acabamento polido, escovado, levigado, matte ou vintage, aplicados exclusivamente em ambientes residenciais internos, desde que:

2.1.1. Antes da instalação:

a) Os materiais tenham sido corretamente armazenados, transportados e instalados em conformidade com o Guia de Rochas Naturais DECOLORES disponível em <https://decolores.com.br>;

b) Não tenham sido submetidos a intervenções, aplicações de produtos ou reparos não recomendados;

c) O processo de beneficiamento da Decolores ocorre em ambiente fabril controlado. Em caso de corte, furo, bisote e demais intervenções que exponham a borda ou superfície do quartzito Lusso, a proteção dessas áreas deve ser feita com os produtos e métodos indicados no Guia de Rochas Naturais Decolores. Desde que realizado corretamente, esse processo assegura uma proteção contra manchas similar à da superfície.

2.1.2. Após a instalação:

a) A limpeza diária deve ser feita apenas com água e detergente neutro (pH = 7) ou específico para rochas naturais;

b) Não deixar substâncias manchantes acumuladas sobre a superfície do quartzito e remover imediatamente qualquer derramamento;

c) Não apoiar painéis e outros objetos quentes, nem cortar alimentos diretamente sobre o quartzito.

As instruções completas de manutenção estão disponíveis no Manual de Cuidados, que pode ser baixado na seção "GARANTIA" do site oficial da Decolores (www.decolores.com.br) e devem ser seguidas criteriosamente para assegurar a durabilidade e os benefícios da garantia.

3. COBERTURAS

3.1. Esta garantia cobre, exclusivamente, inconformidades nos quartzitos da linha Lusso da Decolores, classificadas nas seguintes categorias:

3.2. Manchas e alterações de cor causadas por falhas na aplicação do hidrofugante que resultem em variação indesejada de tonalidade;

3.3. Desuniformidades de acabamento, tais como diferenças significativas de polimento, textura ou brilho dentro de um mesmo lote.

4. O QUE A GARANTIA NÃO COBRE

4.1. Defeitos decorrentes de falhas na execução dos serviços de marmoraria ou de instalação realizada em desacordo com as orientações do Guia de Rochas Naturais Decolores;

4.2. Danos causados por exposição a agentes externos que comprometam a aparência do quartzito Lusso, como intempéries climáticas, exposição prolongada à luz solar direta ou infiltrações não relacionadas à aplicação;

4.3. Trocas de acabamento realizadas por marmorarias após a compra das chapas;

4.4. Quartzitos Lusso que tenham sido submetidos a usinagens na superfície, tais como drenos ou rebaixo italiano;

4.5. Manchas ou descolorações causadas por produtos aplicados fora do ambiente fabril, inclusive protetores ou hidrofugantes não recomendados;

4.6. Quartzitos da linha Lusso que tiveram a tela de fibra de vidro removida do verso;

4.7. Danos decorrentes de defeitos estruturais na residência ou por falhas na execução do projeto;

4.8. Danos acidentais ou consequentes decorrentes de reparos ou instalações em áreas adjacentes à instalação do quartzito coberto por esta garantia, tais como intervenções em encanamentos, instalações elétricas, paredes ou marcenaria;

4.9. Aplicação dos quartzitos Lusso em edificações de uso público, incluindo, mas não se limitando a empreendimentos comerciais e estabelecimentos de hospedagem;

4.10. Quartzitos Lusso aplicados que tenham sido expostos a situações de vandalismo doméstico, incluindo, mas não se restringindo a: danos por impacto, choque térmico, calor excessivo, exposição a intempéries, corrosão por substâncias ácidas ou alcalinas;

4.11. Danos decorrentes de uso inadequado ou manutenção imprópria que resultem em lascas, rachaduras ou quebras;

4.12. Oxidações provenientes da alteração de minerais presentes na composição dos quartzitos Lusso;

4.13. Tentativas de reparo não autorizadas ou realizadas por terceiros sem conhecimento técnico da Decolores.

5. REGISTRO E ATIVAÇÃO DA GARANTIA

5.1. Para que esta garantia tenha validade, o registro do quartzito Lusso deve ser realizado pelo cliente final em até 120 (cento e vinte) dias após a compra, por meio da aba GARANTIA no site oficial da Decolores: <https://decolores.com.br>

5.2. Serão solicitados os dados do cliente, do marmorista ou distribuidor e a nota fiscal contendo o número de lote.

6. REGISTRO DE RECLAMAÇÕES E AVALIAÇÃO TÉCNICA

6.1. Caso o cliente final identifique uma possível inconformidade, deverá acionar o serviço de assistência técnica pelo e-mail: garantia@decolores.com.br;

6.2. A colaboração do cliente é essencial para a continuidade da assistência, sendo necessário fornecer um relato detalhado da inconformidade, acompanhado de fotos ou vídeos que a evidenciem;

6.3. Será realizada uma análise inicial de forma remota e, se necessário, o proprietário do quartzito Lusso deverá autorizar a inspeção presencial do produto no local de instalação. Essa inspeção será realizada pela equipe da DECOLORES ou por profissionais autorizados pela empresa.

6.4 Caso o cliente se recuse, impeça ou dificulte, de qualquer forma, o acesso da equipe técnica ao local onde se encontra o produto para realização da vistoria e avaliação, a garantia ficará automaticamente suspensa, não sendo possível sua ativação até que seja permitido o acesso para a devida análise técnica.

7. DISPOSIÇÕES GERAIS

7.1. A substituição do material, quando aplicável, será realizada com o mesmo quartzito da linha Lusso, conforme disponibilidade de estoque. Na ausência do mesmo lote, a Decolores se compromete a fornecer um material com características visuais semelhantes em termos de cor, veios e padrão geral. Contudo, por se tratar de uma rocha natural, variações de tonalidade, movimentação e desenho são inerentes ao produto e devem ser consideradas como parte de sua autenticidade. A garantia não cobre custos de remoção, fabricação ou reinstalação do quartzito substituído.

7.2. Lusso é um selo de qualidade Decolores, e esta garantia expressa a confiança da empresa na durabilidade, beleza e excelência técnica dos seus quartzitos.

7.3 Esta garantia é válida exclusivamente para quartzitos Lusso adquiridos e instalados no território brasileiro e passa a vigorar a partir da data de publicação deste documento.

LUSSO
BELEZA ASSINADA



ESCANEIE E CONHEÇA NOSSO CATÁLOGO
COMPLETO DE MATERIAIS SURPREENDENTES.

www.decolores.com.br @@decoloresoficial

Scan and discover our complete
portfolio of amazing materials.

DECOLORES 