

TERMO DE GARANTIA DO PRODUTO CERBRAS

A **Cerâmica Brasileira CERBRAS Ltda.**, fabricante das placas cerâmicas do grupo de absorção B11b e Porcelanato do grupo B1a da marca CERBRAS, é uma empresa cerâmica do Nordeste que possui a certificação do Sistema de Gestão da Qualidade com base na norma ABNT NBR ISO 9001 e de conformidade do produto conferido pelo INMETRO através do Centro Cerâmico do Brasil (CCB), organismo acreditado pela Coordenação Geral de Acreditação do Inmetro. Por conta destas certificações, estamos inseridos no Programa Setorial de Qualidade PBQP-H e habilitados para fornecer a todos os programas governamentais de habitação, incluindo o Minha Casa Minha Vida, além de credenciados para vendas através do cartão BNDES.

Os produtos CERBRAS são fabricados de acordo com procedimentos estabelecidos no Sistema de Gestão da Qualidade. O processo de fabricação é automatizado e todas as etapas são controladas rigorosamente.

O produto acabado é inspecionado e ensaiado antes de ser comercializado, atendendo as especificações e metodologias das normas técnicas ABNT NBR ISO 13006 - Placas cerâmicas: Definições, classificação, características e marcação, ABNT NBR ISO 10545 – Placas cerâmicas (partes de 1 a 16), ABNT NBR 16919 e da portaria do Inmetro nº676.

Da Garantia:

Esta garantia é aplicável somente aos produtos de primeira qualidade (tipo “A” - Extra) identificados na embalagem, e não cobre compensações por outros danos de qualquer natureza. Antes de instalar o produto, leia atentamente as instruções da embalagem.

A Cerbras garante seus produtos de primeira qualidade, definidos conforme a ABNT NBR ISO 13006, se especificados corretamente, devidamente assentados e usados em condições normais. Pequenas variações de tamanho, empeno e tonalidade são inerentes ao processo de fabricação dos produtos cerâmicos.

- Vícios aparentes (de fácil constatação): as reclamações serão aceitas somente antes do assentamento do produto, conforme determina a norma ABNT NBR ISO 13006. Produto assentado é produto aceito. Quando assentado produtos com estes vícios, o mesmo perde a garantia da troca.



- Vícios ocultos (perceptíveis após um tempo de uso): devem ser reclamados imediatamente quando aparecerem.

A empresa não se responsabiliza pelos danos e prejuízos após assentamento. O prazo de garantia inicia a contagem a partir da data de recebimento do produto, constante na Nota Fiscal de compra, cuja apresentação é necessária para avaliação e tomada de providências, em caso de eventuais queixas.

Para ter direito a esta garantia, o produto deve ser especificado, utilizado e mantido corretamente, conforme descrito em nossos catálogos, embalagens e mídias digitais. Além disso, o produto deve ser assentado por profissional devidamente habilitado e qualificado, utilizando argamassa de assentamento e rejunte adequados, devendo-se respeitar as normas técnicas vigentes aplicáveis.

Das Exclusões:

Estão excluídos desta garantia, os problemas na placa cerâmica ou porcelanato oriundos de peças desgastadas ou danificadas por acidente, uso indevido, má utilização, desgaste normal pelo uso, limpeza e manutenção inadequada, assentamento que não cumpra as determinações das Normas Técnicas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), aplicação realizada por mão de obra não qualificada, uso de ferramentas inapropriadas, utilização de argamassa e rejuntos de má qualidade, instalação do produto em lugares ou superfícies não adequadas, utilização de produtos químicos não recomendados na limpeza e manutenção, casos fortuitos ou de força maior.

A garantia não cobre perda de brilho e riscos superficiais causados pelo tráfego ou utilização de móveis que em contato com o produto possam danificá-lo, como por exemplo, cadeiras ou mesas providas de rodas ou pés pontiagudos e manchas causadas por falhas construtivas, impermeabilização deficiente ou qualquer outra falha proveniente da não observância das boas práticas da construção civil e respectivas Normas Técnicas.

Recomendações para aplicação e uso do produto:

O assentamento do produto deve ser feito por profissional devidamente habilitado e qualificado, seguindo rigorosamente os procedimentos das Normas Técnicas Brasileiras de assentamento, para que o resultado seja eficiente e duradouro.



Para aplicação do produto em pisos internos ou externos, deve-se observar as instruções da norma ABNT NBR 13753 - Revestimento de Piso Interno ou Externo com Placas Cerâmicas e com utilização de Argamassa Colante - Procedimento; e para instalação do produto em paredes internas, proceder conforme a norma ABNT NBR 13754 - Revestimento de Paredes Internas com Placas Cerâmicas e com utilização de Argamassa Colante - Procedimento.

Além disso, a Cerbras recomenda que sejam observados, ainda, os seguintes aspectos:

- As placas cerâmicas embaladas devem ser armazenadas em local adequado e protegido da umidade, a fim de evitar lascas superficiais e quebras dos produtos;
- Antes do assentamento de um ambiente, deve ser observado se as placas cerâmicas possuem a mesma referência, tamanho, tonalidade e classificação, ou seja, conferindo se estas informações coincidem em todas as caixas, evitando misturas de produtos e lotes. Verificar se correspondem ao especificado no documento de compra;
- Certifique-se de que as características técnicas do produto são recomendadas ao ambiente a que se destina (consulte a tabela de indicação do local de tráfego e características técnicas disponíveis na embalagem, catálogo e website);
- As recomendações disponíveis na embalagem do produto devem ser respeitadas;
- O assentamento do produto deve ser executado sobre parede ou contrapiso devidamente preparado, impermeabilizado, nivelado e curado, utilizando-se mão de obra qualificada e ferramentas adequadas;
- Durante o assentamento dos produtos Cerbras, mantenha o piso limpo, protegendo-o com lona plástica ou papelão, por exemplo. Deve-se proteger o piso da presença de areia e elementos abrasivos. Evitar queda de objetos pesados ou pontiagudos para não haver lascamento;
- Devem ser respeitadas as juntas de assentamento recomendadas pela CERBRAS e pelas Normas Técnicas;



- Contratar, somente, mão de obra qualificada e habilitada;
- Utilizar argamassa de assentamento, rejunte e outros materiais de boa qualidade;
- Realizar o assentamento de acordo com os procedimentos corretos, respeitando as recomendações do fabricante da argamassa, como por exemplo, o tempo em aberto. Fazer o teste de arrancamento para observar se o preenchimento do verso (tardoz) da peça está completo;
- Antes de rejuntar, observar se há presença de som oco, que é um sinal de peça mal assentada ou que possui vazios. Retirar peças nesta condição e assentar novamente;
- Efetuar o rejuntamento, somente, após 3 dias do assentamento, utilizando rejuntas e procedimentos apropriados para remover o excesso. Siga as recomendações do fabricante de rejunte;
- Caso for usar rejunte colorido, verificar antes da aplicação, se o mesmo não provoca manchas na superfície esmaltada do produto. Se houver manchamento, o rejunte não deve ser utilizado, pois a Cerbras não se responsabiliza pela utilização de rejuntas que não sejam apropriados;
- Para melhorar o desempenho do produto recomendamos que, na entrada dos ambientes, sejam utilizados capachos ou qualquer outro sistema de limpeza de solados, para fazer a retenção de materiais abrasivos, como areia (quartzo), que pode riscar a superfície esmaltada do produto;
- Usar produtos apropriados na limpeza e manutenção das superfícies revestidas com placas cerâmicas e porcelanato. Na limpeza diária usar água, sabão ou detergente neutro ou produtos especificamente desenvolvidos para esta finalidade, por fabricantes idôneos. Não devem ser utilizados produtos químicos, como por exemplo, ácidos, produtos cáusticos ou abrasivos que possam danificar a superfície do esmalte;
- Diferentes lotes podem apresentar variações de tonalidade e tamanho;
- Montar um painel no chão com peças de várias caixas para verificar se há vícios aparentes (vide garantia). Separar peças com pequenos vícios para uso em acabamentos e cortes;



- Algumas referências apresentam intencionalmente, diferenças de tonalidade entre as peças (faces distintas). Essa variação é um elemento estético que confere ao produto maior valor artístico;
- Recomenda-se adquirir 10% a mais da área original do local a ser revestido para compensar a perda de algumas peças cortadas em acabamentos. E para garantir o mesmo lote do produto em futuras substituições de peças danificadas, deve-se adquirir 15% a mais;
- Nos pisos tipo texturas rústicas, passe uma camada de cera líquida sobre a peça antes de rejuntar. Assim que o rejunte secar, faça a limpeza usando uma esponja úmida e, em seguida, um pano seco. Ter maior cuidado na limpeza após o rejuntamento e manter higiene frequente, já que os mesmos podem apresentar aderência de sujeira com mais facilidade evitando o encardimento. Esse tipo de produto não se caracteriza como antiderrapante.
- Os produtos Cerbras HD são inspirados em elementos naturais (pedras, mármore, madeiras, cimentos, etc.), por isso possuem algumas variações de tonalidade proposital e têm o objetivo de criar resultados naturais. Sugerimos a montagem de painéis com peças variadas, de caixas distintas, para verificação da composição mais harmoniosa e agradável antes do assentamento, sendo imprescindível tal conduta para o bom resultado.

Porcelanatos e Super Prime

- Produtos Polidos recebem uma camada de cera protetora antes de serem embalados. Essa camada evita que arranhões sejam causados durante o manuseio das peças até que o assentamento seja finalizado. Para limpeza utilizar cimento branco (seco), gesso, rejunte branco ou saponáceo cremoso com uma vassoura de pelos macios;
- Não é recomendado usar o rejunte de cores contrastantes: produtos polidos requerem maiores cuidados para evitar manchas por agentes externos;
- O efeito brilho molhado é uma característica de produtos polidos;
- O produto polido pode apresentar um aspecto de névoa, na qual pode ser perceptível dependendo das condições de luminosidade do ambiente e ao



ângulo de observação, não sendo uma anomalia na distribuição sobre a superfície ou vício proveniente do processo de fabricação.

Invalidade da Garantia:

A garantia fica automaticamente invalidada se:

- Não for apresentado a Nota Fiscal de compra do produto;
- O produto for instalado em desacordo com as normas ABNT NBR 13753 e/ou 13754;
- O produto sofrer qualquer dano por acidente (quebra), ou agente da natureza (raios, enchentes, etc.);
- Apresentar lascamentos e quebras ocasionadas por transporte, manuseio ou estocagem inadequados.

Importante:

Caso seu produto apresente possíveis vícios de fabricação, entre em contato com a área de Atendimento ao Cliente Cerbras por meio dos canais (85) 3499-1100 ou atendimento@cerbras.com.br.

REV. JUN/2025

