

## Termo de Garantia - ESCAMAS

Os produtos ESCAMAS da Santa Luzia possuem as seguintes garantias de fábrica:

### Defeito de Fabricação

1. Entende-se como defeitos de fabricação, **anteriormente a instalação/uso do produto**, os seguintes itens expostos abaixo:

- ✓ Peças trincadas (na face do acabamento);
- ✓ Peças quebradas;
- ✓ Peças manchadas (para acabamentos em cor única);
- ✓ Peças com pintura deslocada (tinta original de fábrica Santa Luzia);
- ✓ Peças mofadas;
- ✓ Peças empenadas (diferença superior a 1 cm de ponta a ponta)

A garantia será proporcionada, somente em situações que o manuseio e a estocagem seja feito de acordo com o descrito na ficha técnica. O produto também não poderá ter contato com produtos/agentes químicos, tais como: soda, ácidos, agente corrosivos, óleos, entre outros...

Para todos os itens expostos acima no item 1, a Santa Luzia proporcionará aos seus clientes a garantia. A Santa Luzia deve ser contatada dentro do período de 48 horas. O prazo de 48 horas será contado a partir da data de emissão da Nota Fiscal de compra do produto.

1

### **Atenção: Produto instalado é considerado produto aceito !**

2. Entende-se como defeitos de fabricação, **após a instalação do produto**, os seguintes itens expostos abaixo:

- ✓ Aparecimento de bolhas;
- ✓ Aparecimento de furos por pragas (cupins e brocas);
- ✓ Apodrecimento.

Para todos os itens expostos acima no item 2, a Santa Luzia proporcionará aos seus clientes a garantia de 05 anos. O prazo de 05 anos será contado a partir da data de emissão da Nota Fiscal de compra do produto.

3. A garantia de fábrica **NÃO** cobre os seguintes itens expostos abaixo:

- ✓ Instalação diferente da recomendada pela manual de instalação do fabricante disponível no site da empresa;
- ✓ Perda de brilho do acabamento;
- ✓ Mau uso do produto;
- ✓ Manutenção diferente da recomendada na ficha técnica;
- ✓ Pintura realizada pelo cliente;
- ✓ Variação dimensional devido à flutuação de temperatura (dilatação);
- ✓ Assentamento inapropriado devido a pisos e paredes desalinhadas/irregulares;
- ✓ Diferença de acabamento entre amostras e produto;
- ✓ Instalação do produto onde o mesmo ficará submerso;
- ✓ Aplicação do produto em superfícies que não estejam secas e sem infiltrações. As mesmas devem estar isentas de poeira, fungos, gorduras, óleos, excesso de massa e partes desagregadas.

Obs 1: Entende-se que qualquer mudança de tonalidade do produtos após instalado na área externa com a incidência de sol e chuva é considerado normal.

Obs 2: Os produtos da Linha Glamour são recomendados apenas para uso em ambiente interno.

Obs 3: Não será concedido a garantia em instalações que não respeitem o espaçamento mínimo de 1 mm entre peças.

Obs 4: Não será concedido a garantia em instalações realizadas em superfícies com infiltrações.

Obs 5: Não deve ser feita a limpeza com: lava jato de pressão, escovas de cerdas duras, escova de aço, entre outros...

A garantia dos produtos para o item 2, será fornecida para instalações que cumpram todas as recomendações apresentadas no manual de instalação. A Santa Luzia não se responsabiliza pela instalação do produto.

#### **AVISO IMPORTANTE AO CONSUMIDOR**

Para garantir a qualidade dos produtos Santa Luzia, é importante seguir as recomendações feitas nos manuais, que podem ser encontrados nas embalagens dos produtos e no nosso site ([www.industriasantaluzia.com.br](http://www.industriasantaluzia.com.br)).



Para disseminar as práticas recomendadas, a Santa Luzia possui cursos gratuitos à disposição dos profissionais autônomos que atuam na área de prestação de serviços. Mas não possui instaladores empregados, credenciados ou autorizados de qualquer forma. Por isso, não se responsabiliza pela prestação de serviços de instalação, que é da inteira responsabilidade dos profissionais contratados.

Por essa razão, a Santa Luzia não autoriza a utilização de sua imagem, nome ou qualquer forma de uso de sua propriedade imaterial, em qualquer meio, para oferta de prestação de serviços por parte de instaladores autônomos.

Qualquer dúvida entre em contato conosco pelo telefone que está na assinatura do e-mail, ou pelo e-mail ([sac@industriasantaluzia.com.br](mailto:sac@industriasantaluzia.com.br)).

VERSÃO 03/17 -01