

## Termo de Garantia – Telhas Modelo: TERRACOTA, MASTER, PLUS E BRASTILE

A cobertura de uma casa é um item muito importante. São poucas as indústrias que se preocupam em seguir as Normas Técnicas. A Terracotagres Cerâmica Ltda, preocupada com seus clientes, investe fortemente em tecnologia e pesquisas, para oferecer produtos de qualidade e de acordo com a Norma Técnica NBR 15310 da ABNT.

Através do presente termo de garantia, garante, assegura, determina e estabelece o que segue:

- Os produtos Terracotagres são fabricados sob rigoroso controle de qualidade e normas produtivas.

- Assegura o perfeito funcionamento e todas as características dos mesmos, quando instalados, operados e mantidos conforme orientações contidas no Manual Técnico.

- Determina-se que se este produto não for aplicado ou utilizado conforme as orientações do Manual Técnico que acompanha no palete e que consta no site [www.terracotagres.com](http://www.terracotagres.com), ou qualquer outro dano causado pela inexistência de manutenção preventiva, não será coberto pelo presente Termo de Garantia.

Obs.: Não instalar o produto sem ler integralmente o Manual Técnico de Instalação.

A Terracotagres isenta-se de qualquer responsabilidade se este produto for aplicado ou utilizado contrariando as indicações ou recomendações constantes no catálogo e no Manual Técnico.

### 1 OBJETO DA GARANTIA:

1.1 Este Termo garante a qualidade das Telhas Cerâmicas com a marca Terracotagres, quanto a sua durabilidade e impermeabilidade.

1.2 O período de garantia é de 05 (cinco) anos (já incluindo os 90 dias previstos por lei), a contar da data de Emissão da Nota Fiscal da Venda, emitida pela Terracotagres.

1.3 Entende-se por durabilidade a manutenção das características mecânicas e funcionais da telha de acordo com a norma NBR 15310, Terminologia Requisitos e Métodos de Ensaio ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas.

1.4 Conforme documento normativo ABNT NBR 15310 de 2005, regulamentado pelo INMETRO, define-se como Telhas Cerâmicas: Componentes destinados à montagem de telhados, que estejam à água, de aplicação descontínua.

1.5 **Resistência a Flexão:** As características mecânicas e funcionais da telha devem estar de acordo com a norma citada acima, na qual é submetida a uma pressão pelo ensaio de Carga de Ruptura à Flexão e sem golpes que deve suportar no mínimo a 1300N (130 Kgf.).

1.6 **Características funcionais:** visa evitar vazamentos de água (goteiras) quando não ocasionadas por chuvas e ventos excessivos e/ou anormais, desde que atenda as instruções do Manual Técnico.

1.7 **Impermeabilidade:** A telha é submetida a uma pressão de uma coluna de água, não deve apresentar vazamentos ou formação de gotas em sua face inferior, admitindo-se apenas o aparecimento de pequenas manchas de umidade quando molhada.

1.8 **Absorção de Água:** A telha não deve absorver água em mais do que 20% de seu peso seco. A formação de gotas provenientes da condensação da umidade interna do ambiente pode ocorrer sem que isso caracterize a falta de resistência à passagem de água pelo produto, do ambiente externo para o interno.

1.9 **Inspeção na aplicação:** Verifique o aspecto das telhas logo no início da colocação, faça uma inspeção das Telhas no seu recebimento e início de colocação, com +/- 400pçs. Recomendamos que, ao se colocar as primeiras 500 (quinhentas) telhas no telhado seja visualizada alguma irregularidade, desconformidade do produto ou dúvida, entrar em contato imediato com o lojista ou representante para que um atendimento preliminar seja dado ao caso. "Para defeitos visuais deve-se avaliar a uma distância de no mínimo 6 metros."

1.10 **Análise Técnica:** Em caso de ser necessária Análise Técnica de Laboratório, a ser realizada nas instalações da empresa, a embalagem e despesas de transporte (frete) correrão por conta e risco do cliente.

1.11 Quaisquer produtos que apresentem defeito de fabricação deverão permanecer na obra para inspeção, análise e comprovação do defeito por parte da equipe de Assistência Técnica da Terracotagres.

1.12 Esta garantia perde o efeito caso os produtos em questão tenham sido, por qualquer motivo, removidos da obra ou esteja inacessíveis para serem inspecionados pela Assistência Técnica da Terracotagres.

### 2 COMPROMISSO TERRACOTAGRES:

2.1 Na ocorrência de problemas cobertos por este Termo de Garantia, a empresa Terracotagres responsabiliza-se por:

2.2 Garantir a substituição das telhas, desde que em condições normais de uso, que apresente falha devido a defeito de fabricação e se encontrar durante o período da garantia.

2.3 Responsabiliza-se por efetuar a reposição somente da fração de telhas afetadas pelo defeito, sendo que as peças que se encontrar em bom estado não serão repostas.

2.4 No caso de reposição a Terracotagres não se responsabiliza e nem assume despesas com a mão-de-obra e/ou danos causados na obra.

2.5 A substituição das telhas defeituosas será feita baseada em critérios técnicos e estéticos realizados por profissionais qualificados da Terracotagres Cerâmica Ltda.

2.6 Caso as Telhas não façam mais parte da linha de produtos, a reposição será feita por linha similar.

2.7 Disponibilizar assistência técnica para orientação do comprador.

### 3 RECOMENDAÇÕES TÉCNICAS

3.1 Por motivo de segurança, tenha cuidado e tome medidas preventivas ao andar ou fazer manutenção sobre o telhado, pois se trata de uma superfície escorregadia e o uso de equipamento de segurança é imprescindível.

3.2 Se for necessário recortar ou furar a telha, para adequá-la aos cálculos da fiada, faça-o na parte superior, próximo à cumeeira, nunca na pingadeira. Evite recortar ou furar a telha sobre o telhado, pois o pó da argila pode impregnar na superfície, dificultando a limpeza. Para cortar a telha use máquinas convencionais tipo serra mármore com disco diamantado refrigerado à água.

3.3 Para o armazenamento é recomendado preparar na obra um local para estocar as telhas até a sua utilização. Para isso é necessário um lugar plano, nivelado e limpo, protegido com lona, evitando assim umidade e contato com terra suja ou lama.

3.4 Posicione a telha em pé e não de lado usando papelão entre as suas camadas.

3.5 Caso se faça necessário o uso de parafusos para fixar individualmente as telhas, aconselhamos usar também massa de calefação ou silicone, vedando as cabeças dos mesmos para evitar vazamentos. Este procedimento também deve ser adotado em caso de amarração com fio de cobre ou similar.

3.6 Na hora da compra recomendamos adquirir de 5% a 10% a mais de telhas do mesmo lote, deixando-as guardadas em lugares cobertos, precavendo-se de eventuais e futuras reposições, pois as telhas do mesmo lote são da mesma fornada, sendo assim é maior a compatibilidade nos encaixes e tonalidades.

3.7 Durante a colocação, as travas laterais das telhas deverão estar praticamente encostadas, para que não ocorram infiltrações. Portanto, não abra as telhas no sentido lateral, forçando a sobreposição das canaletas e não abra as telhas no sentido longitudinal, esticando demasiadamente a distância entre os sarrafos (galga).

3.8 Todos os telhados, em geral, estão sujeitos à infiltração de água ou umidade quando ocorrem tempestades ou quando as chuvas são tocadas por ventos; portanto recomendamos o uso de subcobertura (manta isolante) de boa qualidade na instalação do telhado.

3.9 Conforme especificado no manual técnico é recomendado que anualmente seja feita a limpeza do telhado, pois poderá haver acúmulo de pó e incrustações e, dependendo da umidade local e do grau de exposição solar e do vento, poderá favorecer o aparecimento de limo e fungos, principalmente nas cores claras, sendo que também é comum aparecer esverdeamento e/ou escurecimento na base ou face superior da telha. Devem ser seguidas as especificações que constam no Manual de Manutenção e Limpeza do Telhado. Esse manual pode ser encontrado no site da empresa Terracotagres. ([www.terracotagres.com](http://www.terracotagres.com))

3.10 É necessário cuidado no manuseio das telhas, pois qualquer impacto que ocorra ao produto pode ocasionar lascas, quebras e trincas tipo fio de cabelo.

### 4 ITENS NÃO COBERTOS PELA GARANTIA:

4.1 Variação das cores e alteração no aspecto visual das telhas, tais como, **Telha esverdeada**, escurecida, com resultantes por algas e fungos, musgo, poluição em geral e/ou qualquer outro tipo de impregnação.

4.2 Danos resultantes de atos deliberados, acidentais ou de mau uso do produto.

4.3 Danos ocorridos em função de movimento dos solos ou por empenamento, esquadrejamento ou falha na estrutura do engradamento do telhado.

4.4 Danos gerados em casos fortuitos com depredações, guerras, revoluções e tumultos bem como resultantes de atos deliberados, acidentais ou não.

4.5 Danos gerados por forças da natureza como: tormentas, raios, terremotos, furacões, granizos e ventos excepcionalmente fortes.

4.6 Dano originado por chuvas da natureza provenientes de poluição, abrasão decorrente de chuvas de granizo, e ainda, em virtude de agressão de agentes naturais e não naturais.

4.7 Linha de complementos e acessórios para telhados (telhas de vidro, passarineiras, manta de subcobertura, grampos de fixação, cunha, terminal de cumeeira, cumeeira 3 vias e outros).

4.8 Esfoliações, quebras, rebarbas, retrações (estrias), pingos de esmalte, lascados, riscos, escoriações, raspagens, mancha d'água, marcas ou manchas na face inferior, causadas por atrito feito durante sua fabricação, embalagem, manutenção ou transporte, ou seja, que não comprometam as características de funcionalidade, durabilidade e qualidade do produto;

4.9 Pequenos defeitos ou incrustações que não comprometam a qualidade estética do produto cerâmico, quando avaliados a uma distância de 6 (seis) metros de distância.

4.10 Grategem ou craquelê no esmalte, fissuras longitudinais de pequena espessura (estrias e/ou trincas) situadas ao longo das canaletas ou dos frisos da telha, não se enquadram como defeitos, porque não comprometem a estrutura do corpo cerâmico, a impermeabilidade ou o visual do telhado quando instalado.

4.11 Danos causados à estética do telhado e ao corpo cerâmico resultante em virtude de uso de produtos ácidos ou químicos, de contato com sementes e/ou bagas de árvores, ferrugem e/ou metais, tais como ferro, aço, zinco, etc.

4.12 Abrasão na parte superior da telha, provocada pela ação do vento, devido a sua velocidade e contendo areia ou outro material abrasivo, causando desgaste do esmalte ou do corpo da telha.

4.13 **Eflorescência**, (manchas verdes, rosadas, etc.) causada por sais solúveis provenientes da própria argila, ou sais oriundos de argamassa e outros meios externos.

4.14 Manchas de umidade por baixo que apresentarem durante e/ou após as chuvas.

4.15 Define-se como superfície esbranquiçada ou esverdeada com pó branco ou verde acumulado, devido ao depósito cristalino de sais solúveis sobre a superfície da telha.

4.16 **Produtos classificados como comercial (segunda linha).**

4.17 Danos causados devido ao transporte, descarga dos produtos, armazenamento e manuseio na obra (lascados, trincas, quebras, entre outros), em desacordo com o especificado no Manual Técnico, fica assim a Terracotagres desobrigada a ressarcir qualquer prejuízo que venha a ocorrer.

4.18 Danos causados devido ao mau uso do produto e/ou causados ao imóvel em virtude de colocação indevida do produto

4.19 **Alteração do Produto:** toda e qualquer espécie de aplicação, pintura ou retoques feitos nas telhas e acessórios, tais como: tintas PVA, esmalte sintético, látex, acrílicas, automotivas, poliésteres, epóxi, impermeabilizantes, e outras, seja na parte inferior (dupla face), seja na parte superior (uma face), ficam também excluídas da garantia.

4.20 **Manchas** provenientes devido ao sombreamento da posição do telhado.

4.21 Vazamento ou defeitos decorrentes de má instalação do telhado e/ou quando não seguido corretamente o Manual Técnico de Instalação.

4.22 Variação de tonalidade de lotes diferentes.

4.23 Deixar de fazer a manutenção periódica no telhado, na forma indicada pelo Fabricante.

4.24 Danos e quebras causados pelo acesso incorreto ao telhado.

4.25 Fenômenos da natureza, tais como sol, chuva, sereno e etc. Que possam interferir na tonalidade do telhado, tornando-o mais opaco e escuro, sofrendo mudança de tonalidade.

### 5 CONSIDERAÇÕES GERAIS:

5.1 A Terracotagres não autoriza nenhuma pessoa ou entidade a assumir em seu nome, qualquer outra responsabilidade de garantia de seus produtos.

5.2 A Terracotagres reserva-se no direito de alterar as características gerais, modelos ou cores das telhas, tirar de linha qualquer produto, por decisões comerciais sem aviso prévio.

5.3 Para sua tranquilidade, guarde este Termo de Garantia com a respectiva Nota Fiscal.

5.4 Este termo não infringe nem restringe o Código de defesa do Consumidor.

5.5 É necessário fazer manutenção preventiva no mínimo uma vez ao ano. A limpeza deve ser feita com apenas água e sabão.

5.6 **Fenômeno de esverdeamento, escurecimento ou envelhecimento precoce pode ocorrer em qualquer período, devido ao intemperismo (reações climáticas).**

5.7 A variação de tamanho, planaridade, retilinearidade, impermeabilidade, absorção de água e carga de ruptura à flexão, estão em conformidade com a norma ABNT NBR 15310.

5.8 A camada de esmalte cerâmico aplicado sobre a telha pode sofrer alguns riscos e lascamentos durante o transporte e manuseio por ser uma superfície vítrea aplicada.

5.9 Esta garantia de produto é transferível para os subseqüentes proprietários de edificação, observando-se o prazo total de 05 (cinco) anos, a partir da data da emissão da nota fiscal.

5.10 **Em caso de troca de mercadoria dentro do prazo da garantia contratual, esta não se renovar a partir da entrega do novo material, estando à contagem do prazo da garantia vinculada à emissão da nota fiscal da venda original.**

5.11 **O termo de garantia Terracotagres é um compromisso público e está registrado no Tabelionato de Notas, Títulos e Documentos da Cidade de Jaguaruna/SC.**

### 6 COMO REQUERER A GARANTIA:

6.1 Procurar a loja onde adquiriu o produto e apresentar a Nota Fiscal.

6.2 Os vícios aparentes e de fácil constatação, como lascas, trincas e empenamentos, deverão ser reclamados no prazo de 90 (noventa) dias contados do recebimento da mercadoria.

### 7 ATENÇÃO

7.1 A Terracotagres Cerâmica Ltda busca melhorar constantemente os seus produtos, serviços e processos, estando este termo sujeito a mudanças que podem impactar nas orientações de garantia e procedimento de manutenção.

Nº NF: \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_