

TERMO DE GARANTIA GERAL ROCA BRASIL

1. Prazos de Garantia e Abrangência

1.1. Prazos de Garantia:

1.1.1 A ROCA SANITÁRIOS BRASIL LTDA. (aqui denominada simplesmente “ROCA BRASIL”) garante seus produtos contra eventuais defeitos decorrentes de fabricação, seguindo as orientações constantes do manual do fabricante, sendo solidariamente responsável em decorrência de vícios de qualidade do material que torne o produto impróprio ou inadequado ao consumo a que se destina, pelos prazos indicados abaixo, desde que durante a utilização normal de **uso residencial**, contados a partir da data da emissão da nota fiscal, independentemente da data de instalação do produto:

Produto	Prazo
Produtos Eletrônicos ¹	5 (cinco) anos
Assentos Sanitários	1 (um) ano
Móveis	1 (um) ano
Louças	10 (dez) anos
Metais	10 (dez) anos
Colunas de Hidromassagem	5 (cinco) anos
Banheiras	1 (um) ano
Banheiras de Aço ou Ferro	10 (dez) anos
Piso Box	10 (dez) anos

1.1.2. Somente durante o período que compreende os primeiros 12 (doze) meses do prazo de garantia estarão incluídos na garantia os custos de mão-de-obra dos serviços executados exclusivamente pela rede nacional de Postos Técnicos Credenciados.

1.1.3 Os produtos instalados em locais públicos, de uso industrial, de uso coletivo terão o período de garantia indicados no **item 1.1** deste **Termo** reduzidos pela metade do tempo, sendo que os custos de mão-de-obra também estarão cobertos pela metade do tempo.

1.1.4 Os produtos colunas de hidromassagem, eletrônicos e móveis, instalados em ambientes externos perdem sua garantia.

¹ Exceto Assentos

1.1.5. O presente **Termo de Garantia** não inclui despesas de transporte, frete e seguro, as quais serão faturadas em apartado ao consumidor.

1.1.6. Este Termo de Garantia é válido apenas em território brasileiro e só se aplica aos produtos das marcas da **ROCA BRASIL** comprados e instalados no Brasil.

1.1.7. A garantia é acessória e complementar conforme disposto no artigo 50 da Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor), de forma que os prazos constantes no **item 1.1** compreendem a soma dos prazos das garantias legais previstas no Código de Defesa do Consumidor com o prazo de garantia contratual voluntária da **ROCA BRASIL**.

2. Exclusão de Cobertura da Garantia

2.1. Estão expressamente excluídos da garantia:

- a) componentes do produto que se desgastam naturalmente com o uso regular, tais como (mas sem implicar em limitação): pilhas, baterias, vedantes, gaxetas, guarnições, gavetas, anéis de vedação, peças plásticas móveis, diafragmas de borracha, mecanismo de fechamento automático e mecanismos de vedação de borracha convencional (MVS);
- b) produtos que apresentem sinais de falta de limpeza e/ou limpeza realizada de forma inadequada (como por exemplo, mas sem implicar em limitação): com uso de produtos químicos, inflamáveis, solventes, abrasivos do tipo saponáceo, esponja/lã de aço, esponja de dupla face, lixas, ácidos, água sanitária e/ou em desacordo às recomendações constantes no **item 4** deste **Termo**;
- c) defeitos ou danos no produto provocados por caso fortuito ou de força maior;
- d) defeitos ou danos no produto provocados por terceiros, decorrentes de manuseio inadequado para fins de manutenção, instalação inadequada, realização de serviços técnicos por terceiros não autorizados pela **ROCA BRASIL** e/ou em desacordo com as recomendações constantes do manual de instalações que acompanha o produto;
- e) defeitos ou danos no produto decorrentes da utilização/instalação de peças não originais e/ou produto que contenha peças inadequadas, sem autorização prévia formal do fabricante;
- f) defeitos ou danos no produto decorrentes de sujeiras, incrustações e/ou materiais estranhos ao produto;

Roca Brasil

Roca | Incepa | Celite

- g) defeitos ou danos no produto decorrentes de instalações hidráulicas e elétricas em desacordo com as normas brasileiras vigentes. A rede hidráulica não deve apresentar grandes variações de pressão;
- h) defeitos ou danos no produto decorrentes de erros de especificação ou de aplicação;
- i) defeitos ou danos no produto resultantes do uso anormal e/ou mau uso do produto pelo consumidor, como por exemplo (mas sem implicar em limitação): produto arranhado, trincado, quebrado, amassado;
- j) defeitos ou danos no produto decorrentes de utilização dos mesmos em locais com água não potável, com impurezas ou substâncias estranhas à mesma;
- k) defeitos ou danos no produto decorrentes de colocação do mesmo em ambientes de alta temperatura e/ou atmosfera agressiva;
- l) defeitos ou danos no produto decorrentes de utilização do mesmo sem observância das orientações previstas no manual de instalações que acompanha o produto;
- m) os danos resultantes do transporte inadequado do produto;

3. Acionamento da Garantia

- 3.1. Para usufruir da garantia **ROCA BRASIL** o consumidor deverá acioná-la utilizando-se de um dos Postos de Serviço Autorizados das marcas **LAUFEN, ROCA, INCEPA, CELITE E LOGASA** podendo, ainda, contatar a Central de Atendimento pelo telefone: 0800 701 1300, pelo e-mail: posvendas@br.roca.com ou através do website www.laufen.com.br; www.br.roca.com; www.incepa.com.br; www.celite.com.br; www.logasa.com.br, mediante a apresentação da nota fiscal relativa à aquisição do produto defeituoso/danificado.

4. Recomendações Gerais

- 4.1. Para a correta conservação do produto adquirido, a **ROCA BRASIL** recomenda que a limpeza do mesmo seja feita com pano limpo, macio e úmido, com água e sabão neutro, no mínimo 1 (uma) vez por semana, não sendo recomendável o uso de produtos abrasivos, além de observar as orientações constantes no manual do fabricante.

Importante destacar, que para os móveis, a limpeza deve-se ocorrer apenas por pano levemente úmido, para evitar danos ao material.

- 4.2. Caso o metal esteja instalado em local onde seja pouco utilizado, em áreas litorâneas e/ou locais onde a atmosfera é considerada agressiva, a **ROCA BRASIL** recomenda a utilização de cera líquida à base de silicone para proteção dos produtos.

Roca Brasil

Roca | Incepa | Celite

4.3. Nos móveis a oxidação de peças metálicas ou de espelhos será considerada como desgaste natural.

4.4. Peças plásticas ou de madeira poderão ter a cor original do produto alterada com a incidência direta da luz do sol.

5. Informações Importantes

5.1. Ao receber o produto, certifique-se de que o mesmo está de acordo com as características declaradas. Os produtos com defeito serão reparados ou substituídos mediante verificação do departamento de pós vendas da **ROCA BRASIL**. Quando se tratar de produto com defeito visual visível antes da instalação, a **ROCA BRASIL** substituirá o produto, mas não se responsabilizará pelas despesas de mão-de-obra.

5.2. Quando a substituição for requerida conforme esse **Termo**, se um determinado produto não estiver mais disponível, a **ROCA BRASIL** oferecerá um produto similar, de igual qualidade e valor.

5.3. Componentes e produtos que eventualmente estejam danificados, deverão ser fisicamente apresentados ao pós vendas para análise e validação da garantia.

ROCA SANITÁRIOS BRASIL LTDA.