



GARANTIA PISOS VINÍLICOS



Rev. 02-18

Prezado Consumidor, PARABÉNS!

Você acaba de adquirir o laminado em PVC Goefloor, produto desenvolvido com comprovada qualidade e desempenho.

O piso Goefloor é um laminado importado, produzido seguindo-se os padrões e normas nacionais e internacionais de qualidade e tecnologia.

Desenvolvimento disponível para ambientes residenciais e comerciais, com sistema de instalação com adesivo (colado) ou pelo sistema encaixe click, sem adesivo.

A Garantia Goefloor

→ As informações listadas neste documento foram elaboradas para você, prezado consumidor, que desta forma, tenha acesso e conhecimento dos **termos de garantia** do produto Goefloor.

Sendo assim, para ter acesso e direito à garantia, tem-se a necessidade de seguir todas as recomendações de instalação, uso, limpeza e manutenção listadas neste documento e inclusive as informações listadas no manual de instalação. Inclusive e adicionalmente a responsabilidade de verificar com o instalador ou revenda do piso se todas as recomendações e cuidados durante a fase de instalação também estão sendo devidamente seguidos e verificados.

Condições Gerais

A Goefloor oferece Garantia dos produtos conforme:

Coleção Piso Colado 2 mm Residencial: 7 Anos

Coleção Piso Colado 3 mm Comercial: 5 Anos

Coleção Piso Click: 5 Anos

O prazo de garantia é contado a partir da data de compra do produto, contra defeitos oriundos de sua fabricação, uma vez que verificadas as instruções e indicações de aplicação, conservação e demais que estabelecem os procedimentos de instalação, limpeza e manutenção.

Se o produto apresentar não conformidades, fica estabelecido a seguinte garantia:

➔ *A Goefloor substituirá o produto por um novo, com a mesma cor, padrão ou em caso de produto substituído, por similar padrão, similar cor. A Goefloor não arca com custos diversos, como custos de instalação, mesmo estando dentro do período de garantia legal, 90 dias, uma vez que defeitos visuais, não conformidades visuais, poderiam ser verificados antes da instalação, entende-se como vícios aparentes, como: placas danificadas, riscos, variações de tonalidade. Após os 90 dias, referente a garantia contratual, apresentando não conformidades e ou defeitos de produto, a Goefloor irá trocar o piso pelo mesmo padrão ou similar e **não pagará pelos custos de instalação.***

Assim, nos termos da garantia Goefloor, fica estabelecido sua troca, ou seja, substituindo por um novo produto de mesmo ou similar padrão.

A Goefloor não garante a disponibilidade da tonalidade ou cor adquirida anteriormente. A Goefloor não garante os serviços de instalação, ou problemas oriundos durante a instalação.

A GARANTIA GOEFLOOR REFERE-SE UNICAMENTE E EXCLUSIVAMENTE A DEFEITOS DE FABRICAÇÃO CONFORME AS ESPECIFICAÇÕES EM NORMAS NACIONAIS E INTERNACIONAIS.

EXCLUSÕES DA GARANTIA

O consumidor não terá direito à garantia nas situações em casos de defeitos ou danos ocasionados por:

Instalação Incorreta

Sempre contrate mão de obra especializada, que ofereça garantia para os serviços prestados. A responsabilidade pela instalação é da empresa ou profissional contratado, a qual é responsável pelo serviço prestado.

Situações descritas e relacionadas abaixo, estão excluídas da garantia:

- Produto Instalado em área não condizente com a classificação de uso.
- Instalação sobre contrapiso inadequado, sem a devida e correta regularização; fotografando defeitos visuais ao piso após a instalação, ondulações, saliências, relevos, reflexos visuais, aberturas e espaçamentos entre as junções das placas.
- Aplicações em cozinhas, banheiros ou áreas molhadas, com presença de umidade. Áreas externas.
- Utilização de adesivo em desacordo com as normas técnicas.
- Instalação incorreta, em desacordo com o manual de instalação ou normas técnicas.
- Mão de obra não qualificada.
- Ferramentas inadequadas.
- Instalação incorreta do produto, cabendo a responsabilidade exclusivamente

ao instalador e ao revendedor. Salientamos que a responsabilidade pelo serviço de instalação do piso vinílico é da empresa contratada, que ficará responsável pela garantia do serviço realizado.

- Dos tipos de adesivos e dos métodos de aplicação, conforme as especificações de cada adesivo (adesivo de contato, adesivo acrílico)
- Deficiência ou falha na impermeabilização do contrapiso.
- Instalação em superfícies não regularizadas, como tacos, cerâmicas, etc...
- Uso de manta instalada sobre contrapiso.
- Danos e manchas causados por umidade, sujeiras, colas, ou ainda por excesso de água na lavagem.
- Bolhas, frestas, cantos soltos, locais descolando, aberturas, separações, variações, ondulações, que são caracterizadas por umidade no contrapiso. Contrapiso com umidade acima do limite de 2,5%, contrapiso recém preparado, sendo assim não totalmente curado.
- Falha na colagem, por falha do adesivo, falta de adesivo ou contrapiso solto.
- Dilatação por falta de climatização, ou placas expostas a temperaturas inferiores às temperaturas recomendadas durante a instalação.
- Encolhimento oriundas da falta de climatização, ou placas expostas a temperaturas superiores às recomendadas durante a instalação (expostas ao sol)

ATENÇÃO:

➡ Recomendamos para uma perfeita instalação do piso Goefloor, que o mesmo seja climatizado por 48 horas no ambiente. Assim, retire as placas da embalagem, e deixe espalhadas pela área de instalação, para que fiquem em contato com o contrapiso e equilibrem sua temperatura à temperatura do ambiente. A instalação do piso deve acontecer entre as temperaturas de 18 a 27°C. A instalação em temperaturas não condizentes a relacionada acima promove a exclusão da garantia pelos problemas de dilatação ou encolhimento, (coeficiente de dilatação térmico dos materiais). É importante também misturar as régua entre as caixas.

➡ Caso esta importante etapa não seja devidamente seguida, destacamos os seguintes problemas que podem ocorrer: Se o piso estiver num local frio, onde tende a ficar encolhido, e ele for imediatamente instalado num local quente, sem as 48 horas de climatização e verificação da temperatura de instalação, todas as régua do piso tendem a dilatar, assim sem espaço para crescerem as régua do piso tendem a levantar suas pontas. Se ocorrer o contrário, com pisos já dilatados deixados em local quente sendo instalados em locais frios, sem as 48 horas de climatização e verificação da temperatura, as régua dos pisos tendem a encolher, depois criando frestas entre uma placa e outra. Portanto é muito importante que os

pisos sejam acondicionados na posição horizontal no local exato da instalação por 48 horas antes da instalação. Assim, caso esta etapa não seja rigorosamente cumprida, poderão ocorrer os problemas relacionados acima, e os mesmos quando apresentados e identificados, acarretam em perda da garantia, pois estão relacionados a propriedade física dos materiais.



A Goefloor considera improcedente reclamações relacionadas a problemas com umidade no contrapiso, como podemos destacar: manchas, separações, ondulações, estufamentos, bolhas ou frestas nas juntas, entre outros, ocasionados pela evaporação de excesso de água do contrapiso não curado.

Uso incorreto

Verifique seu produto no ato da entrega, é de responsabilidade do cliente conferir o produto no ato do recebimento, em caso de avarias, recuse o recebimento e efetue a anotação do problema (ressalva) no verso da nota fiscal e retorne à transportadora. Uma vez efetuado o aceite na entrega, não estaremos considerando reclamações posteriores. Listamos demais exclusões:

- Produto danificado por falta de cuidados como relacionados: riscos, amassados, furos, queima, depressões.
- Marcas e riscos causados por calçados, móveis, entre outros...
- Danos por falta de tapetes quando utilizado com rodízios em cadeiras e mesas.
- Falta de feltro ou lã em móveis.
- Descoloração, encolhimento ou dilatação por exposição direta e contínua a luz solar.
- Estufamentos, frestas, bolhas, manchas causados por umidade.
- Qualquer produto químico ou agente nocivo a superfície do piso.
- Agentes Abrasivos.
- Acidentes pela manutenção inadequada.
- Marcas, detalhes, riscos, ocasionados por impactos durante a instalação ou manutenção.

Outras Exclusões

- Perda do brilho ou diferença de tonalidade entre as régua.
- Diferença de tonalidade entre produto recebido e ilustrações, imagens, amostras, expositores, displays.

- Diferença de tonalidade das placas de piso de lotes diferentes.
- Casos decorrentes de calamidade, comoção pública, atos governamentais e incêndios.
- Eventos de força maior, como fenômenos naturais, enchentes, etc.

ASSISTÊNCIA TÉCNICA

Para abertura do chamado a assistência técnica é necessário a apresentação da nota fiscal de venda do produto, dos acessórios como adesivos, e a nota fiscal da instalação. Estes comprovantes são os únicos aceitos para abertura e chamado ao SAC e a reclamação sobre a garantia do produto. Uma vez aberto o chamado à assistência o departamento técnico e SAC poderão questionar informações adicionais, como: descritivos, fotos, etc.

Ao término da análise o consumidor irá receber um laudo técnico relacionando os problemas.



Importante ressaltar que a Goefloor apenas irá direcionar uma visita técnica ao local, após inspeção prévia de todas as informações enviadas, tais como: empresa, instalador, adesivo, e, se não for constatado que o problema apresentado não é decorrente da instalação (mão de obra).



Adicionalmente, caso do departamento técnico Goefloor não conseguir identificar a causa do problema através das fotos e informações solicitadas durante o processo da assistência.

Constatado o defeito de fabricação do produto a Goefloor procederá com possível reparo ou a substituição do material.

IMPORTANTE: No caso em que um chamado de assistência seja improcedente, ou seja, não seja encontrado defeito de produto, o consumidor deverá arcar com os custos de deslocamento da visita.



GARANTIA RODAPÉS

RODAPÉ POLIESTIRENO

QUALIDADE COMPROVADA

GOEDE

WWW.GOEDE.COM.BR

Prezado Consumidor, PARABÉNS!

Orgulhosamente informamos que você acaba de adquirir um de nossos melhores desenvolvimentos, parabéns! A linha de rodapés de poliestireno, desenvolvimento e melhoramento constante em qualidade que ultrapassam 10 anos de pesquisa e aprimoramentos.

A linha de rodapés Goede conta com qualidade comprovada de norte a sul em todo território Brasileiro, expertise que reúne beleza, sofisticação e durabilidade.

As informações listadas neste documento foram elaboradas para você, prezado consumidor, que desta forma, tenha acesso e conhecimento dos **termos de garantia** do produto rodapés de poliestireno.

Sendo assim, para ter acesso e direito à garantia, tem-se a necessidade de seguir todas as recomendações de instalação, uso, limpeza e manutenção listadas neste documento e inclusive as informações listadas no manual de instalação. Inclusive e adicionalmente a responsabilidade de verificar com o instalador ou revenda do rodapé se todas as recomendações e cuidados durante a fase de instalação também estão sendo devidamente seguidos e verificados.

A Goede oferece Garantia Contratual dos produtos conforme:

Rodapés de Poliestireno: 5 Anos

Termos da Garantia

Se o produto apresentar não conformidades, fica estabelecido a seguinte garantia:

➔ *A Goede substituirá o produto por um novo, com a mesma cor, padrão ou em caso de produto substituído, por similar padrão, similar cor. A Goede não arca com custos diversos, como custos de instalação, mesmo estando dentro do período de garantia legal, 90 dias, uma vez que defeitos visuais, não conformidades visuais, poderiam ser verificados antes da instalação, entende-se como vícios aparentes, como: barras danificadas, riscos, variações de tonalidade. Após os 90 dias, referente a garantia contratual, apresentando não conformidades e ou defeitos de produto, a Goede irá trocar o rodapé pelo mesmo padrão ou similar e **não pagará pelos custos de instalação.***

Assim, nos termos da garantia Goede, fica estabelecido sua troca, ou seja, substituindo por um novo produto de mesmo ou similar padrão.

A Goede não garante a disponibilidade da tonalidade ou cor adquirida anteriormente. A Goede não garante os serviços de instalação, ou problemas oriundos durante a instalação.

A GARANTIA REFERE-SE UNICAMENTE E EXCLUSIVAMENTE A DEFEITOS DE FABRICAÇÃO.

EXCLUSÕES DA GARANTIA

O consumidor não terá direito à garantia nas situações em casos de defeitos ou danos ocasionados por:

Instalação Incorreta

Sempre contrate mão de obra especializada, que ofereça garantia para os serviços prestados. A responsabilidade pela instalação é da empresa ou profissional contratado, a qual é responsável pelo serviço prestado.

Situações descritas e relacionadas abaixo, estão excluídas da garantia:

- Produto Instalado em área não condizente.
- Defeitos no corte, linha de corte com detalhes no comprimento da barra.
- Utilização de adesivos e selantes em desacordo com as normas técnicas.
- Instalação incorreta, em desacordo com o manual de instalação ou normas técnicas.
- Mão de obra não qualificada.
- Ferramentas inadequadas.
- Instalação incorreta do produto, cabendo a responsabilidade exclusivamente ao instalador e ao revendedor. Salientamos que a responsabilidade pelo serviço de instalação é da empresa contratada, que ficará responsável pela garantia do serviço realizado.
- Dos tipos de adesivos e dos métodos de aplicação, conforme as especificações de cada adesivo.
- Danos e manchas causados por umidade, sujeiras, colas, ou ainda por excesso de água na lavagem.
- Frestas, cantos soltos, locais descolando, locais soltando, aberturas, separações, variações, ondulações, ocasionadas por instalação incorreta.
- Falha na instalação, por falha do adesivo, falta de adesivo, falta de clip fixação.
- Dilatação por falta de climatização, ou barras expostas a temperaturas inferiores às temperaturas recomendadas durante a instalação.

- Encolhimento oriundas da falta de climatização, ou barras expostas a temperaturas superiores às recomendadas durante a instalação (expostas ao sol)

Atenção

Recomendamos para uma perfeita instalação dos rodapés, que o mesmo seja climatizado por 48 horas no ambiente. Assim, retire as barras da embalagem, e deixe espalhadas pela área de instalação, para que fiquem em contato com o contrapiso e equilibrem sua temperatura à temperatura do ambiente. A instalação do rodapé deve acontecer entre as temperaturas de 18 a 27°C. A instalação em temperaturas não condizentes a relacionada acima promove a exclusão da garantia pelos problemas de dilatação ou encolhimento, (coeficiente de dilatação térmico dos materiais). É importante também misturar as régua entre as caixas.

Uso incorreto

Verifique seu produto no ato da entrega, é de responsabilidade do cliente conferir o produto no ato do recebimento, em caso de avarias, recuse o recebimento e efetue a anotação do problema (ressalva) no verso da nota fiscal e retorne à transportadora. Uma vez efetuado o aceite na entrega, não estaremos considerando reclamações posteriores. Listamos demais exclusões:

- Produto danificado por falta de cuidados como relacionados: riscos, amassados, furos, queima, depressões.
- Marcas e riscos causados por calçados, móveis, vassouras, entre outros...
- Descoloração, encolhimento ou dilatação por exposição direta e contínua a luz solar.
- Manchas causadas por umidade.
- Qualquer produto químico ou agente nocivo a superfície do piso.
- Agentes Abrasivos.
- Acidentes pela manutenção inadequada.
- Marcas, detalhes, riscos, ocasionados por impactos durante a instalação ou manutenção.

Outras Exclusões

- Perda do brilho ou diferença de tonalidade entre as barras.
- Diferença de tonalidade entre produto recebido e ilustrações, imagens, amostras, expositores, displays.
- Diferença de tonalidade entre barras de lotes diferentes.

- Casos decorrentes de calamidade, comoção pública, atos governamentais e incêndios.
- Eventos de força maior, como fenômenos naturais, enchentes, etc.

ASSISTÊNCIA TÉCNICA

Para abertura do chamado a assistência técnica é necessário a apresentação da nota fiscal de venda do produto, dos acessórios como adesivos, e a nota fiscal da instalação. Estes comprovantes são os únicos aceitos para abertura e chamado ao SAC e a reclamação sobre a garantia do produto. Uma vez aberto o chamado à assistência o departamento técnico e SAC poderão questionar informações adicionais, como: descritivos, fotos, etc.

Ao término da análise o consumidor irá receber um laudo técnico relacionando os problemas.



Importante ressaltar que a Goede apenas irá direcionar uma visita técnica ao local, após inspeção prévia de todas as informações enviadas, tais como: empresa, instalador, adesivo, e, se não for constatado que o problema apresentado não é decorrente da instalação (mão de obra).



Adicionalmente, caso do departamento técnico da Goede não conseguir identificar a causa do problema através das fotos e informações solicitadas durante o processo da assistência.

Constatado o defeito de fabricação do produto a Goede procederá com possível reparo ou a substituição do material.

IMPORTANTE: No caso em que um chamado de assistência seja improcedente, ou seja, não seja encontrado defeito de produto, o consumidor deverá arcar com os custos de deslocamento da visita.

