

## 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:

| <b>Produto</b>           | <b>Prazo</b>   |
|--------------------------|----------------|
| Produtos Eletrônicos     | 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     |
| Piso Box                 | 1 (um) ano     |

**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.

**1.1.5.** 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;

- 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](mailto:posvendas@br.roca.com) ou através do website [www.laufen.com.br](http://www.laufen.com.br); [www.br.roca.com](http://www.br.roca.com); [www.incepa.com.br](http://www.incepa.com.br); [www.celite.com.br](http://www.celite.com.br); [www.logasa.com.br](http://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.

**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.**