GARANTIA E ASSISTÊNCIA TÉCNICA

Kit Porta Pronta Carioba

1. Solicitação de assistência técnica

Ao identificar problema de funcionamento ou qualidade, o cliente ou usuário deve comunicar inicialmente a construtora responsável pela aquisição, para verificação da ocorrência e abertura do atendimento junto à Carioba.

Se não houver retorno em até cinco dias, o consumidor poderá contatar diretamente a Carioba pelo telefone (12) 3116-1011 ou pelo e-mail sac@carioba.net. O atendimento poderá ocorrer por telefone, e-mail, análise de registros, visita técnica ou representante autorizado.

Para agilizar a análise, devem ser apresentados nota fiscal ou número do pedido, identificação da obra e do produto, etiqueta do kit, descrição da ocorrência e registros fotográficos.

2. Prazo e vigência

A Garantia Limitada é válida por 1 ano contado da entrega do produto, tendo como referência a data da nota fiscal ou do pedido à fábrica.

A venda ou transferência do imóvel não reinicia nem amplia o prazo. A garantia permanece válida para o novo proprietário somente pelo período restante e mediante apresentação dos documentos do fornecimento.

3. Cobertura

A garantia cobre defeitos de fabricação e falhas de industrialização, observados os requisitos aplicáveis da ABNT NBR 15930-2:2018, a configuração contratada e as condições de transporte, armazenamento, instalação, uso e manutenção.

Quando comprovado defeito de fabricação, a Carioba poderá, conforme a análise técnica:

- Reparar o componente ou o produto.
- Substituir somente o componente afetado.
- Substituir o kit completo quando o defeito impedir seu funcionamento e não for tecnicamente reparável.

As responsabilidades por remoção, reinstalação, impermeabilização, acabamento, pintura e demais serviços associados serão definidas conforme a causa da ocorrência e as condições comerciais e contratuais aplicáveis.

4. Tolerâncias de forma

Desvios dentro dos limites aplicáveis não caracterizam defeito de fabricação. Os valores abaixo devem ser confirmados pela Qualidade antes da aprovação desta revisão:

Verificação	Limite
Abaulamento na altura	Até 4,0 mm
Encanoamento na largura	Até 2,0 mm
Torção	Até 4,0 mm
Abaulamento diagonal	Até 4,0 mm
Curvatura da borda vertical	Até 2,0 mm
Irregularidades de superfície	Até 0,8 mm

5. Situações não cobertas

5.1 Recebimento transporte e armazenamento

- Faltas, divergências ou danos aparentes não registrados no recebimento, quando não decorrentes de defeito de fabricação.
- Danos provocados por manuseio, transporte, quedas, batidas, arraste ou armazenamento inadequado.
- Descumprimento das orientações de armazenamento, incluindo contato com o piso, alagamento, incidência solar ou estocagem em local aberto e úmido.

5.2 Instalação e intervenções

- Falha de instalação executada por terceiros, quando comprovada deficiência da mão de obra.
- Instalação em parede fora de prumo, nível ou esquadro, ou em vão incompatível com o kit.
- Corte, redução, emenda ou alteração da largura, altura ou configuração da folha de porta, do batente ou dos alizares sem autorização.
- Uso inadequado de cunhas, passagem de cabos por baixo da folha de porta ou intervenções de terceiros não habilitados.
- Defeitos em ferragens ou acessórios adquiridos pelo cliente.

5.3 Água umidade e ambiente

- Instalação em áreas externas ou exposição a chuva, intempéries e incidência solar direta.
- Infiltrações de paredes, pisos, banheiros, cozinhas ou lavatórios; contrapiso sem impermeabilização; derramamento ou empoçamento de líquidos.
- Manchas, deterioração, bolor, fungos, insetos ou agentes naturais decorrentes das condições do ambiente.
- Instalação em obra sem janelas, vidros ou fechamentos externos capazes de proteger o produto.

5.4 Serviços limpeza e produtos químicos

- Danos provocados por cimento, cal, gesso, óleo, tinta, água ou demais resíduos de obra.
- Execução de emboço, pintura, forro de gesso, piso, contrapiso ou serviço semelhante nas proximidades do kit já instalado, quando causar dano.
- Limpeza pesada realizada após a instalação.
- Uso de solvente químico, acetona, ácidos, abrasivos, palha de aço, esponja áspera ou substância incompatível com o acabamento.
- Uso de fitas e adesivos que removam ou danifiquem a pintura ou o revestimento.

5.5 Outros eventos

- Acessórios não integrantes do fornecimento, como telas e vidros.
- Tentativa de arrombamento, violação, vandalismo ou uso indevido.
- Enchentes, raios, furacões, terremotos e demais eventos de força maior.
- Desgaste natural ou ausência da manutenção prevista.

6. Condições para análise

A constatação da causa depende da análise técnica. A Carioba poderá solicitar acesso ao local, documentos, medições, fotografias, histórico da ocorrência e devolução do componente para avaliação.

A abertura do atendimento não representa reconhecimento automático de cobertura. A decisão será comunicada após a conclusão da análise.

7. Cuidados essenciais para preservação da garantia

- Conferir os produtos no recebimento e registrar danos aparentes.
- Armazenar em local interno, coberto, seco e sobre estrado.
- Concluir os serviços úmidos e a limpeza pesada antes da instalação.
- Instalar por profissional capacitado e conforme o Manual de Instalação Carioba.
- Não cortar, desmontar ou modificar o kit sem autorização.
- Não jogar água diretamente no produto.
- Não aplicar óleo, graxa ou lubrificante líquido nas dobradiças; quando necessário, utilizar grafite em pó.

GUARDE A NOTA FISCAL, O NÚMERO DO PEDIDO E A IDENTIFICAÇÃO DO KIT DURANTE TODO O PRAZO DE GARANTIA.

8. Contatos

SAC: sac@carioba.net
Contato: (12) 3116-1011
Endereço: Rodovia SP-068, km 303, Bairro Rural Rialto, Bananal/SP
Site: www.solucoescarioba.com.br