

## Prezado Cliente,

Parabéns por adquirir o que há de melhor em kit porta pronta. Antes de chegar até você, as portas passaram por um rigoroso controle de qualidade ao longo de todo o processo de fabricação, resultando em alta durabilidade e resistência. Porém, todo o processo produtivo pode sofrer falhas e, para isso, existe o termo de garantia com a intenção de nivelar as expectativas sobre a garantia das soluções Apen Portas.

### **GARANTIA**

Garantia é um direito legal do consumidor e a Apen compreende que se bem tratada e executada em tempo hábil é também forte argumento de fidelização. Portanto é muito importante e necessário que toda a equipe envolvida no processo esteja comprometida com o procedimento de garantia, que tem como principal objetivo de proporcionar pronto atendimento e a satisfação dos clientes.

A garantia é definida como produtos que em um prazo estabelecido por lei e pela empresa, apresentarem defeitos e ou alterações em suas funções, as quais são atribuídas a uma falha de material, fabricação, transporte ou instalação, excluindo-se qualquer outra forma tal como mau uso.

A **garantia legal** é estabelecida pelo CDC *art. 26* (Código de Defesa do Consumidor) e independe de previsão em contrato. A lei garante e ponto. Assim, você tem 90 (noventa) dias para reclamar de problemas com o produto se for durável (portas, por exemplo), o prazo começa a contar a partir do recebimento do produto.

No caso de **vício oculto** - aquele defeito que só se mostra depois de certo tempo de uso do produto -, o prazo da garantia concedido pela Apen Portas é de 05 (cinco) anos, começando a contar a partir do momento do recebimento do produto (emissão de Nota Fiscal). A garantia permanece caso o imóvel seja vendido, sem alterar sua vigência ao novo proprietário.

Em caso de acionamento da garantia a empresa adotará uma das seguintes ações:

- a) Reparo do produto;
- b) Troca de somente a parte afetada do produto com defeito;
- C) Troca do produto por completo, mediante comprovação de defeito que impeça seu funcionamento.

## **GARANTIA E MANUAL DE USO**

OBS: Em caso de troca do produto total ou parcial o qual não tenha sido instalado por equipe vinculada ou credenciada pela Apen Portas, esse serviço ficará por conta do cliente, eximindo a Apen Portas deste ônus;

d) A garantia cobre problemas que são demonstrados na NBR 15930 desde que provados que sejam falhas de industrialização, ou seja, para esclarecer a garantia se dará para problemas que sejam vícios que não cumpram as diretrizes determinadas na NBR 15930 Portas de Madeira para Edificações;

## **ORIGENS DAS RECLAMAÇÕES**

As origens das reclamações poderão ser originadas de clientes finais, representantes ou revendas dos produtos Apen Portas, originadas pelos canais de:

- Abertura de Assistência Técnica no Portal do Cliente Apen – para revendas;
- Através do e-mail [posvenda@apenportas.com.br](mailto:posvenda@apenportas.com.br) ou fone (54) 3211 9731.

## **TERMO E CERTIFICADO DE GARANTIA**

Todos os produtos Apen Portas possuem obrigatoriamente o manual de uso e certificado de garantia.

## **RESPONSABILIDADES DA ASSISTÊNCIA TÉCNICA – APEN PORTAS**

A responsabilidade de assistência técnica, de avaliar e atender todas as reivindicações de garantias de vícios dos produtos, problemas originados pela logística, problemas originados pelo serviço de instalação são da Apen Portas. Para estas avaliações a Apen Portas segue o seguinte fluxo:

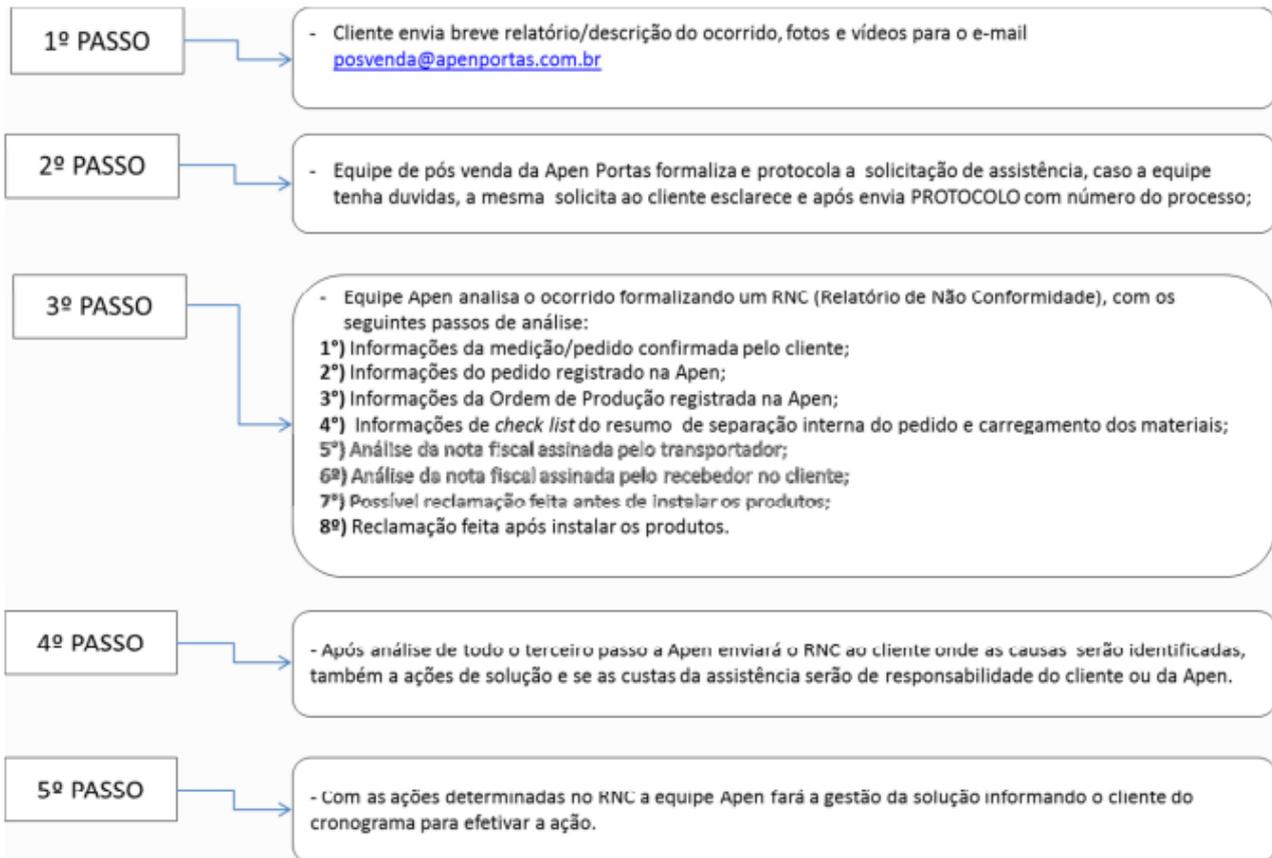


Figura 1: Fluxo análise NC.

## O QUE A GARANTIA NÃO ABRANGE

Para problemas que não são cobertos pela Garantia do Produto Apen Portas, a empresa apoia a assistência e solução do problema, mas respalda-se de cobrar as despesas geradas neste processo. Desta forma, segue abaixo o que a garantia Apen Portas não abrange:

- a) Produtos Apen que forme instalados por terceiros não credenciados e que fique comprovado, após análise do fluxo de não conformidade, a ineficiência da mão de obra de instalação;
- b) Quando os produtos que utilizam porta, batente e guarnições em Madefibra forem instaladas em áreas externas ( a garantia em portas externas apenas abrange portas de MDF Super ou de madeira nobre tipo garapeira, teca e louro freijó);
- c) Má utilização, como uso de cunhas que danificam a porta, passagem de cabos de

energia que machuquem a porta, proximidade de lâmpada que possa queimar a porta, sujar as portas de massa corrida ou similar;

d) Produtos não conferidos pelo cliente no ato do recebimento ou instalação que sejam reclamados por danos que possam ser vistos ao desembalar o kit porta pronta;

e) Portas que tenham suas medidas e características alteradas;

f) Desvio de forma, que não sejam superiores aos índices da tabela preconizadas na ABNT NBR 15930;

empenamento (altura)	até 4mm
encanoamento (largura)	até 2mm
torção	até 4mm
abaulamento (diagonal)	até 5mm

g) Defeitos de ferragens adquiridas pelo cliente;

h) Portas que sejam instaladas em paredes fora de prumo, fora de esquadro, mal instaladas ou com manutenção imprópria (batidas, estocagem, transporte e quedas);

i) Problemas com infiltração de água com lâmina de água superior a 5mm;

j) Problemas de oxidação de ferragens expostas a ácidos de limpeza, caso as ferragens sejam fornecidas pela Apen Portas;

k) Manchas causadas por tintas, gesso, argamassas ou produtos de limpeza;

l) Portas instaladas em obras que não tenham as janelas instaladas;

m) Quando os produtos, antes da instalação, não foram armazenados em lugares secos e de forma adequada;

n) Quando sofrer limpeza pesada com abundância de água;

o) A Garantia não cobre danos provocados por impacto de objetos pontiagudos, utilização incompatível com as nossas instruções, falta de cuidado de manutenção, negligência, humidade, queimaduras ou outros abrasivos;

p) A garantia não cobre problemas de amarelamento de produtos base de silicone, se usados para calafetar as fendas entre guarnição e parede, pois a Apen indica apenas selante acrílico base água;

q) Sujeira de espuma, (poliuretano expansivo) causados por má instalação;

---

## MANUAL DE USO

Garantia é um direito legal e para isso a Apen descreve algumas boas práticas para a manutenção dos produtos:

### 1) Limpeza e conservação das portas Madefibra BP, batentes, guarnições e rodapés de WPC e Madefibra revestidos com melamina ou PVC:

Utilize pano macio, levemente umedecido com água e sabão neutro. Retire os resíduos de sabão com pano levemente umedecido em água, depois com pano limpo e seco para eliminar toda a umidade;

- Para remover sujeiras difíceis, use saponáceo líquido, álcool etílico alta graduação;
- Para tirar manchas de gordura, use um pano levemente umedecido em solução de sabão neutro diluído em água ou álcool de alta graduação;

### 2) Limpeza e conservação das portas pintadas:

- Periodicamente, faça limpeza com flanela limpa e seca. Quando necessário, utilize uma flanela umedecida em solução de água e sabão neutro. Retire os resíduos de sabão com pano umedecido somente em água. Seque em seguida para evitar manchas.
- No caso das portas pintadas, indicamos a avaliação da pintura anualmente, pois se a mesma mostrar danos, sejam eles por impactos ou desbotamento, e que se faça a pintura de forma breve. Em portas sem danos e sem exposição exagerada a intempéries, a Apen Portas a mesma mostrar danos sejam eles por impactos ou desbotamento que seja acionado a pintura da mesma de forme breve. Em modelos normalmente controlados sem danos e sem exposição exagerada a intempéries a Apen Portas indica repintura das portas a cada 5 anos para portas externas e 15 anos para portas internas.

### 3) Manutenção geral para todos os acabamentos:

- Na limpeza, proceda de maneira a não remover o acabamento impermeabilizante protetor das peças. Lave-as com detergente neutro e utilize esponja macia. Evite produtos químicos, solventes e abrasivos. Mantenha a superfície sempre seca. Evite atritos ou choques dessas superfícies com objetos pontiagudos e ásperos, que possam agredir e danificar a madeira;

- Recomendamos não bater as portas, pois, além de causar trincas na madeira e na pintura, as batidas poderão ocasionar danos às fechaduras e aos revestimentos das paredes;
- Para a limpeza das fechaduras e ferragens, use uma flanela simples, evitando qualquer tipo de produto abrasivo, o que pode ocasionar a remoção do verniz, bem como manchas;
- Lubrifique periodicamente as dobradiças com uma pequena quantidade de pó de grafite ou lubrificante líquido;
- Evite furar ou fixar objetos nas portas;
- Não molhe em abundância a parte inferior dos batentes, guarnições e as folhas das portas para evitar seu apodrecimento, apenas efetue limpeza com panos úmidos, salvo portas externas feitas com MDF SUPER, madeira do norte como garapeira, teca ou louro freijó;
- Para evitar emperramentos de dobradiças e parafusos, verifique que estes estejam sempre firmes e que nenhum objeto se interponha sob as portas;
- As portas e ferragens não estão dimensionadas para receber aparelhos de ginástica ou equipamentos que causem esforços adicionais□
- Em caso de uma porta vir a raspar no piso, imediatamente acione a empresa para fazer assistência para evitar necessidade de troca do produto;
- Elimine as condições propícias ao desenvolvimento de fungos (calor e umidade excessiva) e a contaminação da madeira por micro-organismos presentes em mobiliários.