

## CONDIÇÕES GERAIS

Prezado consumidor, para poder usufruir da garantia dos produtos Ruffino Acabamentos, você deve seguir todas as instruções presentes no Termo a Seguir.

Os Painéis Decorativos da Ruffino Acabamentos são fabricados seguindo rigorosos procedimentos de qualidade. Por isso, a Ruffino garante aos seus clientes **01 (um) ano de garantia** – abrangendo a garantia legal e a garantia contratual.

O tempo de garantia é contado a partir da data de aquisição do produto, contra defeitos oriundos de fabricação, desde que observadas às indicações de aplicação e conservação do produto, que contemplam procedimentos para a instalação, limpeza e conservação.

Se mesmo nessas condições, o produto apresentar indícios de não conformidade oriundos de sua fabricação, é oferecida a garantia, de acordo com as condições abaixo descritas:

- ◆ Até 90 dias – garantia legal: a Ruffino substituirá o produto por um novo, de mesmo padrão ou similar, de acordo com a legislação vigente.
- ◆ A partir de 90 dias – garantia contratual: a Ruffino substituirá o produto por um novo, de mesmo padrão ou similar, e não pagará os custos de instalação.

**Atenção: Quando se tratar de defeitos visuais que poderiam ser verificados antes da instalação (vícios aparentes), a Ruffino trocará o produto, mas não irá arcar com os custos de instalação, mesmo o prazo estando dentro do período de garantia legal.**

A cobertura desta garantia se dará pela troca ou reparo do produto eventualmente defeituoso, caso este fato seja comprovado por laudo técnico elaborado por profissionais destacados pela Ruffino, de acordo com os períodos de garantia. Na hipótese de determinado padrão de Pannel não ser mais fornecido pela Ruffino, o produto defeituoso poderá ser substituído por outro de igual qualidade.

Caso o cliente opte por uma substituição pontual ou continuidade da obra, a Ruffino não garante a disponibilidade da tonalidade/cor adquirida anteriormente.

**O Pannel instalado torna-se uma peça única pelo conjunto da preparação da estrutura de sustentação, mão-de-obra aplicada e produto.**

## EXCLUSÕES DE GARANTIA

**O consumidor não terá direito à garantia nos casos em que os defeitos ou danos forem causados por:**

### Exclusões por Instalação

**Atenção: Sempre contrate mão de obra especializada e utilize estruturas de sustentação de qualidade. A responsabilidade pelo serviço de instalação é da empresa contratada, a qual é responsável pelo serviço realizado.**

- ◆ Produto instalado em área externa ou com incidência direta à luz solar;
- ◆ Produto instalado sobre estruturas inadequadas, sem preparação correta (obs. consultar tipos de estruturas permitidas, e como fazer a preparação no 'Manual de Instalação do Produto');
- ◆ Instalação em desacordo com o 'Manual de Instalação do Produto', com mão de obra não qualificada e/ou utilização de ferramentas inadequadas.

### Exclusões por Mau Uso

**Atenção: É de responsabilidade do cliente conferir a mercadoria no ato de recebimento e, se houver a avaria no material, fazer ressalva na nota.**

- ◆ Produto danificado por cuidados impróprios, como queima; furos, depressões ou riscos causados por pregos ou materiais cortantes/perfurantes;
- ◆ Marcas, riscos ou arranhões causados por calçados, móveis ou outros objetos rígidos, com potencial para danificação da capa do produto;
- ◆ Descoloração ou dilatação por exposição contínua e direta à luz solar;
- ◆ Manchas, estufamentos, bolhas, frestas, descolamento, entre outros, causados por umidade, vazamento hidráulico ou limpeza inadequada;
- ◆ Contato do produto com qualquer tipo de substância nociva ao PVC (objetos abrasivos, partículas abrasivas e agentes agressivos) ou excremento de animais (urina ou fezes);
- ◆ Impactos ou danos no produto, causados pelo transporte, cortes, riscos ou qualquer acidente ocasionado por má utilização do mesmo;
- ◆ Todo e qualquer tipo de riscos, impactos ou cortes decorrentes, ou não, de acidentes;
- ◆ Outros danos causados por manutenção inadequada do produto.

## Outras Exclusões de Garantia

- ◆ Perda de brilho pelo uso normal ou diferença de tonalidade entre lâminas;
- ◆ Casos fortuitos, tais como situações decorrentes de calamidade grave, comoção pública, atos governamentais e incêndios;
- ◆ Eventos de força maior, tais como inundações e quaisquer outros fenômenos da natureza naturais e intempéries;
- ◆ Diferença de tonalidade entre o produto adquirido e amostras, ilustrações impressas ou outros materiais promocionais;
- ◆ Diferença de tonalidade entre Painéis de lotes distintos.

## ASSISTÊNCIA TÉCNICA

**Para atendimento de garantia é obrigatória a apresentação da nota fiscal de venda do produto, complementos e de instalação. Eles são comprovantes do tempo de instalação dos produtos e essenciais para abertura de reclamação sobre a garantia.**

Para a utilização da garantia, o consumidor também deverá apresentar o Certificado de Garantia devidamente preenchido na revenda onde adquiriu o produto.

Depois de recebida a reclamação com todas as informações necessárias, o departamento de Qualidade da Ruffino irá realizar a análise preliminar da Não Conformidade e, caso necessário, poderá solicitar informações adicionais. Quando a análise for concluída, será enviado um laudo com o parecer da Ruffino.

O consumidor deverá assegurar à Ruffino ou a seus técnicos autorizados o acesso ao local de inspeção durante o horário comercial para análise e/ou correção do material defeituoso.

Importante ressaltar que a Ruffino somente enviará um técnico ao local após:

- ◆ Inspeção prévia da revenda e da empresa/instalador responsável pela instalação do produto e for constatado que o problema não é decorrente de erro de mão-de-obra/instalação.
- ◆ Caso a Ruffino não identifique a causa do problema através das fotos e informações solicitadas.

Caso constatado o defeito de fabricação a Ruffino procederá com o reparo ou a substituição do material reclamado.

**Atenção: caso a reclamação seja improcedente, o consumidor deve arcar com os custos de deslocamento da visita.**

CERTIFICADO DE GARANTIA



Nome do Cliente: \_\_\_\_\_ UF: \_\_\_\_\_ CEP: \_\_\_\_\_

Endereço Cliente: \_\_\_\_\_

Cidade Cliente: \_\_\_\_\_ e-mail: \_\_\_\_\_

Telefone Cliente: \_\_\_\_\_

Nome da Revenda: \_\_\_\_\_

Endereço Revenda: \_\_\_\_\_ UF: \_\_\_\_\_ CEP: \_\_\_\_\_

Cidade Revenda: \_\_\_\_\_ e-mail: \_\_\_\_\_

Telefone Revenda: \_\_\_\_\_

Nº Nota Fiscal: \_\_\_\_\_ Data NF: \_\_\_\_\_

Modelo: \_\_\_\_\_ Cor: \_\_\_\_\_ Metragem: \_\_\_\_\_

## INSTALAÇÃO

**Atenção: o conteúdo do presente documento não exime a leitura e seguimento das instruções contidas no 'Manual de Instalação do Produto'.**

Para uma instalação segura, recomenda-se a utilização de Equipamentos de Proteção Individual (EPI's), tais como óculos, protetores auriculares, luvas, máscaras, botas de borracha e capacete quando necessário.

### 1º - Estruturas de Sustentação

São as estruturas que sustentam a fixação do Painel, podendo ser:

- ♦ Estrutura de sustentação em Metalon ou Perfil RGL, fixação do Painel através de Parafusos GN25.
- ♦ Estrutura de sustentação em Madeira, fixação do Painel através de Parafuso P13(capetinha) Ponta Agulha.

A estrutura para fixação do Painel deve estar bem nivelada. Marque todos os cantos do ambiente na altura desejada, ligue os pontos e utilize o nivelamento das linhas para montar a estrutura de fixação. O espaçamento entre um e outro deve ser de no máximo 60cm. A distância entre o Painel e o telhado deve ser de no mínimo 50cm, podendo variar de acordo com o ambiente.

Deve ser avaliado se o ambiente é coberto com telhas, se tem grande incidência de sol, e/ou se possui elevado nível de calor. **Nestes casos é necessário fazer um isolamento térmico. O Painel de PVC rígido suporta no máximo 45°C sem que haja deformação das réguas.**

### 2º - Instalação dos Acessórios

Antes de iniciar a colocação do Painel, instale as bases de apoio de luminárias, ventiladores e outros acessórios.

**Estes produtos não devem ser pendurados diretamente no Painel.**

Fixe os arremates ao redor do ambiente junto a estrutura de fixação (Arremate Moldura ou Arremate Simples – rodaforro).

### 3º - Instalação do Painel

Insira o Painel colocando o engate macho do mesmo no arremate já instalado na parede e empurre até o final. Encaixe a próxima lâmina e assim prossiga até a conclusão do espaço.

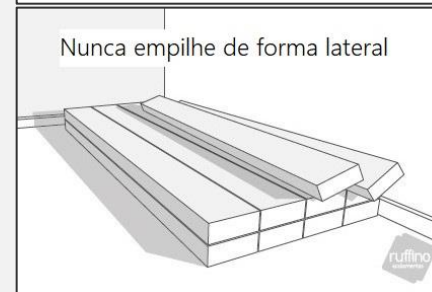
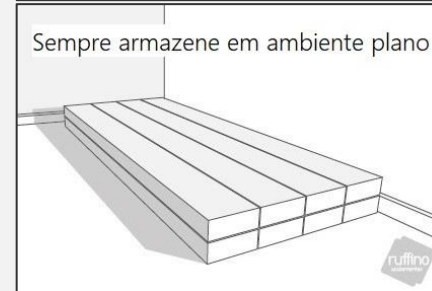
Deixe um espaço de 3 a 4mm do Painel para o arremate para dilatação.

Atente-se para a necessidade de utilização de emendas rígidas.

**Atenção: Não misturar lotes no mesmo ambiente, pois podem haver variações de tonalidade de um lote para outro.**

## ARMAZENAGEM

Para garantir que seu Painel Especial mantenha beleza e qualidade máxima até o momento da instalação, movimente o produto com cuidado e siga as todas as indicações de armazenagem indicadas nas imagens a seguir:



## LIMPEZA E CUIDADOS

Para a limpeza dos Painéis da Ruffino, deve-se utilizar somente água e detergente neutro. Nunca utilizar produtos que tenham em sua composição derivados de petróleo, tais como, gasolina, querosene, varsol, etc. Não utilizar água sanitária ou produtos que contenham cloro.

