



## TERMO DE GARANTIA PARA PISOS LAMINADOS HANLEY

Nota Fiscal nº: \_\_\_\_\_

Revendedor: \_\_\_\_\_

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

CPF: \_\_\_\_\_

Endereço: \_\_\_\_\_

### 1) DA GARANTIA

A Hanley Importadora e Exportadora Ltda. assegura ao consumidor a garantia de 10 (dez) anos, para uso residencial, e 5 (cinco) anos, para uso comercial, a contar da data da emissão da nota fiscal do revendedor, contra eventuais defeitos de fabricação e descolamento da lâmina decorativa, sendo que a responsabilidade do importador se restringe somente a fornecer o material para a substituição do componente ou produto.

Esta garantia aplica-se a instalações de pisos laminados Hanley em ambientes internos secos, residenciais ou comerciais, observada a classe de aplicação indicada para cada linha e as condições de uso previstas no Manual de Instalação Hanley

A garantia contratual Hanley limita-se exclusivamente ao fornecimento de material de reposição equivalente ao produto comprovadamente defeituoso, conforme disponibilidade de linha, não incluindo mão de obra de remoção ou reinstalação, materiais auxiliares, transporte, deslocamento ou quaisquer outros custos de obra, sem prejuízo dos direitos do consumidor e de eventual responsabilidade legal por perdas e danos, quando cabível, nos termos do Código de Defesa do Consumidor.

Esta é uma garantia contratual adicional, oferecida pela Hanley, sem prejuízo da garantia legal de 90 (noventa) dias prevista no Código de Defesa do Consumidor.

Havendo necessidade de manutenção dentro da garantia contratual, a Hanley designará o serviço de Assistência Técnica Autorizada. Recomenda-se que a instalação e eventuais manutenções sejam realizadas por profissional capacitado e, preferencialmente, autorizado pela Hanley, seguindo rigorosamente o Manual de Instalação. Intervenções realizadas em desacordo com essas orientações não são



cobertas pela garantia contratual quando o problema decorrer dessas falhas de instalação ou manutenção.

A responsabilidade decorrente desta garantia contratual é restrita aos vícios ocultos de material e/ou fabricação, ou seja, defeitos não aparentes antes ou durante a instalação dos produtos, sem prejuízo da garantia legal prevista no Código de Defesa do Consumidor.

A Hanley não se responsabiliza por vícios de instalação, projeto ou preparo de base, ainda que a instalação tenha sido realizada por profissional indicado ou credenciado, limitando-se a responsabilidade da empresa aos defeitos de fabricação do produto.

**Produtos com defeitos visíveis não devem ser instalados em nenhuma hipótese.** O consumidor e o instalador devem inspecionar o material antes da obra e separar quaisquer peças com defeitos aparentes (quebras, manchas evidentes, variações acentuadas de tonalidade etc.).

Para fins desta garantia contratual, a instalação do produto com defeitos visíveis será considerada aceitação do produto quanto a esses aspectos aparentes, devendo eventuais vícios visíveis ser comunicados ao distribuidor, revendedor ou diretamente à Hanley no prazo de até 90 (noventa) dias contados da efetiva entrega do produto ao consumidor final, nos termos do Código de Defesa do Consumidor. Após esse prazo, não serão atendidas, no âmbito desta garantia contratual, reclamações relativas a defeitos aparentes já verificáveis no momento da entrega, sem prejuízo dos direitos do consumidor previstos no CDC, em especial quanto a vícios ocultos.

O dano ao produto deve ser evidente, medindo por unidade de produto (régua, acessório, etc.) pelo menos um cm<sup>2</sup>, e não deve ser o resultado de condições abusivas ou acidentes, tais como impacto severo, arranhões (por exemplo, causados por arrastar móveis) ou corte, mas não limitado a danos de natureza mecânica

Esta garantia aplica-se apenas à primeira instalação do produto. Será considerado como proprietário a pessoa e/ou empresa declarada como destinatário no documento fiscal (cupom/nota fiscal).

## 2) INSTALAÇÃO

Ressaltamos a crucial importância da instalação dos pisos laminados Hanley por profissionais autorizados e capacitados. A garantia oferecida pela Hanley Importadora e Exportadora Ltda. está diretamente associada à qualidade da instalação, que deve ser realizada seguindo rigorosamente as diretrizes técnicas fornecidas por nós.

Instalações realizadas por profissionais não autorizados ou em desacordo com o Manual de Instalação podem comprometer a integridade e a durabilidade do piso e não são cobertas pela garantia contratual quando o problema decorre dessas falhas de instalação, permanecendo a responsabilidade da Hanley restrita aos defeitos de fabricação do produto.

Antes da instalação, os pisos laminados Hanley deverão ser acondicionados em posição horizontal, por 48 horas em sua embalagem original, no ambiente onde serão instalados. Não devendo ser expostos ao sol, calor intenso, água e umidade.

Antes e durante o processo de instalação, é importante que se faça uma minuciosa inspeção nos pisos e acessórios, buscando quaisquer irregularidades visíveis, e isso deve ser realizado sob condições ótimas de iluminação.

Bancadas de cozinha de centro e outros objetos e móveis (ex.: roupeiros e armários planejados) muito pesados e fixos (que causem a obstrução do piso laminado e/ou acessórios) não devem ser instalados sobre o piso laminado. O piso laminado deve estar apto a se movimentar em torno dos objetos pesados/fixo para evitar junções abertas e separação das réguas.

Utilizar perfis de dilatação e rodapés na instalação, conforme o manual de instalação do produto. Em ambientes comercial e, ou de alto tráfego, deverão ser utilizados perfis de acabamento de metal, sem recobrimento.

Devido ao sistema de instalação com encaixe tipo Clic não necessitar de cola ou cintas para instalação, poderão ocorrer frestas após a instalação do piso.

Também, em razão do sistema de encaixe Clic, poderão ocorrer ruídos entre as réguas em instalações sobre contrapiso com imperfeições superiores a 2 mm/m ou quando não

forem respeitadas as folgas de dilatação (ausência de perfis, falta de espaçamento ou travamento do piso por estruturas pesadas), situações que não caracterizam defeito de fabricação e não são cobertas pela garantia de fábrica.

Recomenda-se que o consumidor e/ou construtora adquira uma quantidade adicional de 3 m<sup>2</sup> para cada 30m<sup>2</sup> de piso laminado instalado (reserva técnica), para eventual necessidade de uma manutenção.

### 3) VARIAÇÃO DE TONALIDADE

Variações de tonalidade, brilho e textura da superfície estão previstas no produto, devido ao processo de fabricação, e podem ser potencializadas caso ocorra mistura de lotes de fabricação. A exposição à luz e ao uso diário também altera a aparência do piso instalado, podendo gerar diferença em relação às régua mantidas em caixas fechadas, mesmo compradas juntas, essas variações não caracterizam defeito de fabricação nem são cobertas pela garantia.

Nas hipóteses de substituição de régua ou peças em garantia, poderá haver diferença de tonalidade, brilho ou textura entre o material novo fornecido e o piso já instalado, em razão do envelhecimento natural, tráfego, limpeza e exposição à luz. Tais diferenças não caracterizam defeito de fabricação nem obrigam à substituição integral da área.

### 4) DA LIMPEZA DO PISO

É importante lembrar que, embora os pisos Hanley sejam resistentes à umidade, eles não são totalmente à prova de água. Portanto, em caso de derramamento de líquidos sobre o piso, é essencial que sejam secos imediatamente.

Os esforços de limpeza, envolvendo muita água e/ou o uso de produtos de limpeza inadequados, devem ser evitados o tempo todo. Uma vez que a exposição prolongada à umidade pode prejudicar irreversivelmente o seu piso laminado.

## 5) RECLAMAÇÃO E VISTORIA

Para análise da garantia, apresentar nota fiscal, fotos nítidas do problema e do ambiente, etiqueta de lote da caixa, e, quando aplicável, medições de umidade do contrapiso e planeza (tolerância 2 mm/m).

Em áreas com piso aquecido, anexar marca/modelo do sistema, e fotos do termostato/sonda comprovando o limite de 27 °C programado.

A realização de reparos, substituições ou modificações no produto, sem autorização prévia e por escrito da Hanley, implica perda imediata da garantia contratual, quando tais intervenções dificultarem a análise técnica ou forem a causa, ou uma das causas, do defeito reclamado.

Durante a visita, que deve ser acompanhada pela revenda e/ou pelo instalador, o consumidor deverá assegurar à Hanley ou a seus técnicos autorizados e identificados o acesso ao local de inspeção, durante o horário comercial, para análise e/ou correção do material defeituoso.

A análise será feita, preferencialmente, por meios não invasivos. Quando estritamente necessário e mediante comunicação prévia, poderá ser solicitada a retirada temporária de rodapés, perfis, portas/esquadrias e/ou a desmontagem de móveis/estruturas que impeçam o acesso ao piso. A Hanley não executa nem custeia, no âmbito desta garantia contratual, desmontagem ou remontagem — inclusive de rodapés e perfis —, cabendo ao cliente providenciar profissional habilitado. A ausência de autorização ou de acesso adequado poderá tornar a análise inconclusiva e exigir reagendamento.

Confirmado vício de fabricação, a cobertura, no âmbito desta garantia contratual, limita-se ao fornecimento do material de reposição; os custos de desmontagem, remoção, remontagem e reinstalação de materiais e elementos de acabamento (inclusive rodapés e perfis), bem como transporte e mão de obra, são de responsabilidade do cliente, sem prejuízo dos direitos previstos no Código de Defesa do Consumidor, inclusive quanto a perdas e danos quando cabíveis.

**Custos quando não houver vício de fabricação.** Caso, após vistoria técnica e laudo, fique constatado que o problema não decorre de vício de fabricação, mas de uso

inadequado, falta de manutenção ou instalação em desacordo com o Manual, os custos da visita, bem como as despesas de desmontagem, remoção, remontagem e reinstalação de materiais e estruturas — incluindo rodapés e perfis de acabamento — correrão por conta do cliente, a serem executados por profissional habilitado.

#### 6) INTERVENÇÕES SEM RECONHECIMENTO DE VÍCIO

Qualquer assistência técnica, vistoria, reparo, ajuste ou substituição de produto realizada pela Hanley, a qualquer título, inclusive por liberalidade, cortesia comercial ou acordo específico com o cliente, não implica, por si só, reconhecimento de vício ou defeito de fabricação, nem de culpa ou obrigação de indenizar, não caracterizando renúncia às condições e exclusões previstas neste Termo de Garantia, sem prejuízo dos direitos do consumidor previstos no Código de Defesa do Consumidor.

#### 7) INDISPONIBILIDADE DO PRODUTO

Se o padrão do piso, objeto da reclamação, não estiver disponível por se encontrar fora de linha ou esgotado no estoque, o importador poderá fornecer outro piso de valor e especificações equivalentes, conforme a opção do consumidor.

#### 8) CONDIÇÕES PARA MANUTENÇÃO DA GARANTIA CONTRATUAL

A garantia contratual dos pisos laminados Hanley permanece válida desde que sejam observadas, entre outras, as seguintes condições:

- Instalação realizada de acordo com o Manual de Instalação Hanley, incluindo uso correto de filme plástico de polietileno, perfis de dilatação e rodapés nos locais indicados.
- Contrapiso liso, plano, seco, limpo e sólido, dentro das tolerâncias previstas no manual.
- Respeito às folgas de dilatação junto a paredes, batentes, pilares, tubulações e demais elementos fixos, sem travar o piso com móveis embutidos, armários planejados, ilhas, painéis e estruturas pesadas similares.
- Instalação de perfis de dilatação e acabamento em todos os vãos de portas, transições entre ambientes, encontros com outros pisos e demais pontos

recomendados, bem como respeito às distâncias máximas de instalação contínua do piso sem perfis de dilatação, conforme especificações técnicas da Hanley.

- Observância das orientações de uso com piso aquecido, incluindo limite de temperatura (27 °C), variação máxima de temperatura, proibição de sistemas hidráulicos e obrigatoriedade de termostato com sonda de piso.
- Cumprimento das recomendações de limpeza e conservação, evitando uso excessivo de água, produtos abrasivos ou produtos químicos agressivos.
- Apresentação da nota fiscal de compra, quando do acionamento da garantia.

#### 9) DA EXCLUSÃO DA GARANTIA

Ficam excluídos do Termo de Garantia caso seja detectado qualquer das seguintes causas:

- Manutenção contrária às instruções de limpeza do manual da Hanley, inclusive mediante a utilização de água em excesso, agentes químicos e materiais abrasivos. Maiores esclarecimentos estão disponíveis no site [www.hanley.com.br](http://www.hanley.com.br) > produtos > dicas de manutenção.
- Instalação, modificação, reparos ou quaisquer serviços realizados em desacordo com o Manual de Instalação e/ou por profissionais não autorizados pela Hanley, quando tais intervenções forem a causa ou contribuírem para o defeito reclamado (ou dificultarem a análise técnica), não são cobertos pela garantia contratual.
- Travamento do piso por móveis embutidos, corrimão de escada, bate-portas, estruturas fixas, objetos pesados, etc. (nunca utilize parafusos ou objetos pesados sobre o piso laminado sem consultar antes o importador).
- Instalação sobre contrapiso que não esteja liso, plano, seco, limpo e sólido.
- Instalação sobre contrapiso com irregularidades maiores do 2 mm/m.
- Riscos, furos, impactos ou cortes decorrentes ou não de acidentes.



- Riscos e manchas causados por objeto abrasivo, partículas abrasivas e agentes agressivos.
- Desgaste por rodízios de plástico de cadeiras e outros móveis (são recomendados rodízios de poliuretano flexível ou silicone, com limpeza constante).
- Diferença de cores entre a amostra e o piso Hanley, bem como imagens ilustrativas de sites, aplicativos e entre lotes distintos.
- Descoloração por exposição à luz solar (janelas com incidência de luz solar direta, é recomendado o uso de cortinas, persianas ou películas de proteção nos vidros).
- Agentes químicos agressivos: contato/aplicação de thinner, solventes, aguarrás, removedores, ácidos/bases fortes, produtos com cloro ativo/hipoclorito, amônia ou quaisquer itens não recomendados no Manual, resultando em manchas, descoloração, perda de brilho ou danos ao produto.
- Perda ou excesso de brilho pelo uso/limpeza inadequados, aplicação de cera ou qualquer outro produto que contenha cera, silicone e similares em sua composição.
- Utilização de equipamentos de limpeza a vapor, jatos de alta pressão, mangueiras ou sistemas similares com água em demasia, diretamente sobre o piso laminado.
- Incidente com água sobre a superfície do piso, sobre ou ao redor dos rodapés, bases de parede ou perfis (mesmo devidamente selados com silicone flexível e impermeável), não removida dentro do prazo máximo de 12 (doze) horas.
- Exposição à quantidade excessiva de água ou qualquer outro tipo de líquido, inclusive urina.
- Impermeabilização insuficiente do contrapiso e paredes, contrapiso irregular, com sujeira, umidade, entre outras negligências de instalação que contrariem ou que estejam fora dos padrões recomendados no manual de instalação do produto.
- Perda do brilho pelo uso, tráfego e limpeza normal.



- Não utilização dos acessórios para dilatação e acabamento na instalação, em todos os vãos de portas, transição para outros pisos conforme manual de instalação do produto.
- Utilização, em ambientes comerciais, de perfis de alumínio com revestimento (pintado, folheado, filmado etc.). nesses casos, a garantia é válida apenas quando forem utilizados perfis de alumínio anodizados, conforme especificações da Hanley.
- Fixação do piso laminado ao contrapiso, paredes ou estruturas (por cola, pregos, parafusos ou similares) e utilização de silicoes, argamassas ou outros adesivos em substituição aos perfis de dilatação e acabamento recomendados.
- Exposição a variações extremas de temperatura.
- Utilização de piso aquecido com temperatura acima de 27 °C ou com variação superior a 15 °C em período inferior a 24 horas.
- Utilização do piso laminado Hanley sobre sistemas de aquecimento de piso hidráulicos (água quente, serpentinas, caldeiras, sistemas solares ou similares), em desacordo com as condições previstas no Manual de Instalação.
- Utilização de piso aquecido sem termostato eletrônico com sonda de piso instalada no contrapiso, ou com termostato que não permita limitar a temperatura da superfície do piso a, no máximo, 27 °C.
- Danos por fontes de calor concentradas (lareiras, salamandras, aquecedores direcionais, saídas de ar quente) que elevem localmente a temperatura da superfície além dos limites de projeto.
- A abertura de frestas entre as régulas, causada por falta de folgas de dilatação ou irregularidades de contrapiso, não caracteriza defeito de fabricação e não é coberta pela garantia.
- Rangidos, estalos ou ruídos entre as régulas, decorrentes de contrapiso fora de especificação, ausência de perfis de dilatação, travamento do piso por estruturas pesadas (móveis fixos, armários, painéis, ilhas etc.) ou outras falhas de instalação.



- Instalação contínua acima dos limites dimensionais (comprimento, largura e/ou área) sem juntas/perfis de dilatação, conforme Manual de Instalação.
- Degraus/ressaltos entre régua do piso ( $\leq 0,15$  mm) e encaixes com abertura permanente ( $\leq 2,0$  mm), decorrentes da movimentação natural do piso e/ou variações de temperatura/umidade, não caracterizam defeito de fabricação e não são cobertos pela garantia.
- Danos causados por umidade ascendente, desastres naturais (ou seja, inundações) ou condições/acidentes que ocorram naturalmente (isto é, falhas de encanamento, infiltrações, urina de animal de estimação, vazamentos em máquinas de lavar etc.).
- Casos fortuitos e força maior, tais como inundação, incêndio, entre outros.
- Instalação em ambiente externo, onde não há o devido fechamento e cobertura no local.
- Colocação do laminado em banheiro ou em qualquer local sujeito a umidade em excesso, como saunas, piscinas, áreas externas e cozinhas profissionais, exceto quando se tratar da linha Hanley ORCA, instalada conforme o Manual de Instalação.
  - A garantia da linha Hanley ORCA limita-se a ambientes **residenciais internos**, não compreendendo saunas, piscinas, áreas externas, cozinhas profissionais e banheiros de uso comercial.
- Não instalação do filme plástico de polietileno que acompanha o produto.
- Instalação de régua com defeitos visíveis (quebras, manchas evidentes, variações acentuadas de tonalidade etc.). O consumidor e o instalador devem inspecionar o material antes da obra e não instalar peças com defeitos aparentes, pois, para fins desta garantia contratual, o piso assentado é considerado aceito quanto a esses aspectos visíveis, sem prejuízo da garantia legal e dos direitos do consumidor previstos no Código de Defesa do Consumidor.
- Utilização do piso laminado Hanley em ambientes com tráfego ou uso superior à classe de aplicação e à destinação de uso recomendada pela Hanley para a



linha instalada (ex.: áreas industriais, garagens, locais com tráfego de empilhadeiras, paleteiras ou veículos motorizados).

- Uso de mantas de subpiso não recomendadas pela Hanley ou ausência de manta quando exigida pelo Manual de Instalação.
- Danos causados por ataques de insetos, como por exemplo cupins, brocas.
- Instalação do piso laminado Hanley em obras não concluídas ou sujeita à posterior execução de serviços que gerem resíduos (gesso, argamassa, lixamentos, pintura em excesso etc.), quando tais condições forem responsáveis por manchas, riscos, rangidos, inchaços ou danos às juntas.
- Instalação do piso laminado sem o período de aclimação prévia mínimo previsto no Manual de Instalação Hanley (armazenagem das caixas no ambiente, em posição horizontal, pelo prazo indicado), quando tal condição estiver relacionada ao defeito reclamado.
- Armazenagem/transporte inadequados antes da instalação (ex.: exposição à umidade/intempéries, empilhamento deformante, incidência direta de sol/calor), quando relacionados ao defeito reclamado.
- Instalação do piso laminado Hanley sobre carpetes, tapetes, pisos têxteis ou quaisquer revestimentos flexíveis e/ou resilientes não removidos previamente, bem como sobre bases que não atendam às condições de rigidez e estabilidade previstas no Manual de Instalação.
- Instalação do piso laminado Hanley em paredes, tetos, mobiliários, fachadas ou em qualquer aplicação distinta de piso interno seco, para a qual o produto não foi projetado e nem testado.
- Instalação sobre piso de madeira natural (assoalhos, tacos ou pisos de madeira maciça/engenheirada), não é coberta pela garantia contratual, em razão da movimentação e da umidade inerentes a esse substrato — salvo quando expressamente liberada, por escrito, pelo importador, mediante avaliação técnica prévia.



- Descoloração ou manchas localizadas decorrentes do uso de tapetes, capachos ou mantas com base de borracha, plástico, PVC, espuma ou materiais similares, bem como migração de corantes desses materiais para a superfície do piso laminado.
- Danos ao piso laminado decorrentes de movimentação estrutural da edificação, recalque de fundações, deformações de lajes ou trincas significativas em contrapiso ou estrutura, bem como da falta de manutenção predial, quando tais condições forem responsáveis por desníveis, fissuras, empenamentos ou abertura de juntas no revestimento.

A garantia contratual obedecerá aos prazos ora estabelecidos, sendo vedada a prorrogação automática, independentemente de o consumidor tê-la utilizado, sem prejuízo dos prazos e direitos previstos no Código de Defesa do Consumidor, inclusive quanto a vícios ocultos e eventual responsabilidade por perdas e danos.

No evento de reparo, manutenção ou substituição do produto, esta garantia contratual não é cumulativa.

Hanley Importadora e Exportadora Ltda.



## DECLARAÇÃO DE RECEBIMENTO E CIÊNCIA

Data - \_\_\_\_\_

Eu, \_\_\_\_\_, declaro que recebi o Termo de Garantia e o Manual para pisos laminados da empresa Hanley Importadora e Exportadora Ltda., estando ciente de todos os itens do Termo de Garantia, que devo seguir as recomendações para a instalação, limpeza e conservação, das causas de exclusão da garantia e, que para acionar a garantia devo apresentar a nota fiscal da compra.

\_\_\_\_\_  
Cliente