



Certificado de garantia
Piso vinílico: LVT e SPC

Durafloor

a base de toda beleza

PARABÉNS, CONSUMIDOR!

Você acaba de adquirir o Piso Vinílico Durafloor LVT e SPC, sinônimo de elevada qualidade e tecnologia em pisos vinílicos.

O Piso Durafloor LVT e SPC é um produto importado produzido com matéria-prima e tecnologia de última geração, que oferece as opções de piso LVT colado e piso SPC com encaixe Click, que são ótimas soluções para o revestimento dos mais diversos ambientes, sejam eles residenciais ou comerciais

CERTIFICADO DE GARANTIA

Este documento foi elaborado para que você conheça os Termos de Garantia do Produto Piso Durafloor. Para que a beleza e a durabilidade de seu Piso Durafloor LVT e SPC se mantenham, é importante que você siga todas as recomendações e cuidados relacionados neste certificado e na embalagem do produto.

Para ter direito à garantia, você, consumidor, deverá seguir criteriosamente todas as recomendações de instalação, uso, limpeza e manutenção do seu Durafloor contidas neste documento e verificar junto ao instalador do piso se todas as recomendações e cuidados de instalação também estão sendo seguidos. Em nosso site, você encontrará informações complementares. Basta acessar www.durafloor.com.br.

ATENÇÃO: Para a perfeita instalação do piso Durafloor LVT e SPC, recomenda-se que o revestimento seja climatizado e instalado com a temperatura ambiente entre 18 e 27°C, e a umidade relativa do ar ambiente inferior a 80%. A instalação deve ser feita no intervalo máximo de 24 a 48 horas após a aferição da temperatura.

A GARANTIA DURAFLOOR REFERE-SE EXCLUSIVA E ESPECIFICAMENTE A DEFEITOS DE FABRICAÇÃO DE SEUS PRODUTOS CONFORME A NORMA ABNT NBR 14917-1 / 2 (NORMAS NACIONAIS E INTERNACIONAIS).

Atendendo a todas as especificações dessas normas, a Durafloor oferece várias linhas de produtos com diferentes prazos de garantia, de acordo com o local de aplicação do piso e em função do fluxo/tráfego de pessoas.

ASSISTÊNCIA TÉCNICA

Guarde a nota fiscal ou o documento relativo à compra. Eles são comprovantes do tempo de instalação dos produtos e essenciais para abertura de reclamação e atendimento sobre a garantia.

No caso de uma vistoria técnica no local onde o piso está instalado, parcialmente instalado ou em estoque, e a reclamação seja considerada improcedente, o consumidor deve arcar com os custos da visita do técnico.

A vistoria técnica deve ser acompanhada pela revenda e/ou pelo instalador, o consumidor deverá assegurar à Dexco ou a seus técnicos autorizados e identificados o acesso ao local de inspeção, durante o horário comercial para análise.

Caso constatado o defeito de fabricação, a Dexco procederá ao reparo ou à substituição do material reclamado. Esta garantia cobre os custos de reparo ou de substituição apenas do produto defeituoso, incluindo serviço de remoção e instalação do produto. O consumidor deverá assegurar à Dexco ou a seus técnicos autorizados e identificados o acesso ao local do piso durante o horário comercial para a substituição e/ou correção do material defeituoso.

Se o padrão do piso, objeto da reclamação, não estiver disponível por se encontrar fora de linha ou esgotado no estoque, o fabricante poderá fornecer outro piso de valor e especificações equivalentes conforme a opção do consumidor. Em caso de dúvida e para mais informações, entre em contato pelo 0800 011 7073 (área de atendimento pós-venda e assistência técnica Durafloor).

SAC - Serviço de Atendimento ao Consumidor

Todas as dúvidas relacionadas ao produto, reclamações, sugestões, solicitações de treinamento e outras informações devem ser encaminhadas ao SAC, que oferece pronto atendimento aos instaladores, clientes e consumidores do Durafloor:

0800 011 7073

atendimento.sac@dex.co

EXCLUSÕES DA GARANTIA

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

- Utilização em desacordo com as orientações relacionadas na embalagem do Durafloor;
- Instalação incorreta ou em desacordo com a norma ABNT NBR 14917-2, cabendo a responsabilidade exclusivamente ao instalador e ao revendedor (contrate sempre mão-de-obra especializada. Salientamos que a responsabilidade pelo serviço de instalação do piso vinílico é da empresa contratada, que ficará responsável pela garantia do serviço realizado);
- Travamento do piso por móveis embutidos, corrimão de escada, bate-portas, divisórias etc. (nunca utilize parafusos ou objetos pesados no piso e contrapiso sem antes consultar o fabricante);
- Manutenção contrária às instruções de limpeza do Durafloor, inclusive mediante a utilização de água em excesso ou agentes agressivos, como ácidos ou esponjas abrasivas na limpeza (lembre-se de que o Durafloor é resistente à umidade, mas não

é à prova d'água. Portanto, quando houver derramamento de líquido no piso, seque-o imediatamente);

- Riscos, danos causados por impactos ou cortes decorrentes ou não de acidentes;
- Riscos causados por objeto abrasivo / partículas abrasivas / agentes agressivos (coloque capacho nas portas de entrada, pois isso minimiza o acúmulo de detritos na sola dos sapatos, e aplique feltro nos pés dos móveis para minimizar o atrito);
- Amassamentos causados pelos pés de móveis e rodízios de sofás, recomendamos colocar proteção nos pés de móveis e trocar os rodízios dos sofás por silicone com base plana. Pisos vinílicos são resilientes e podem apresentar eventuais amassamentos, dependendo do amassamento apresentado, pode retornar a sua posição inicial.
- Desgaste por rodízios de nylon de cadeiras e outros móveis (são recomendados rodízios de poliuretano ou silicone);
- Modificação, alteração, reparo ou serviço em desacordo com as orientações da Dexco;
- Manchas causadas por uso de produto químico, urina ou fezes de animais, gordura corpórea, riscos de calçados, impregnação superficial de excesso de sujeira, óleos e/ou graxas;
- 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;
- Perda ou excesso de brilho causado pelo uso, limpeza ou manutenção do piso vinílico Durafloor;
- Instalação em áreas externas abertas e sem cobertura, além de banheiros, cozinhas e ambientes sujeitos à umidade excessiva;
- Descoloração, estufamento e aberturas entre régulas causados por exposição contínua e direta à luz solar e/ou variações de temperatura extrema que podem ocasionar danos ao Durafloor instalado;
- Danos provocados por insuficiência ou falha na impermeabilização do contrapiso, como: bolhas, inchamentos, mofo, dilatação excessiva, estufamento, encanoamento, odor etc.;
- Ondulações ou irregularidades causadas pela falha no nivelamento do contrapiso.
- Descoloração por exposição à luz solar (janelas e portas com incidência de luz solar direta, é recomendado o uso de cortinas, persianas ou películas de proteção nos vidros);
- Diferença de cores entre a amostra disponibilizada nos materiais promocionais e o piso adquirido, bem como imagens ilustrativas de sites, aplicativos e entre lotes distintos (vide etiqueta da caixa);
- Diferença de cores entre produtos de lotes distintos (guardar etiqueta da caixa);
- 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;

- Instalação em contrapiso cimentado queimado que não tenha sido apicoado e, posteriormente, tenha recebido uma nova base;
- Instalação em ambientes com qualquer tipo de madeira (tacos, tábuas, parquets etc.) ou pedras e cerâmicas que não atendam os requisitos do Manual de Instalação para Pisos Vinílicos Durafloor;
- Instalação em contrapiso térreo que não tenha sido realizado a impermeabilização;
- Utilização de fitas adesivas coladas diretamente nos rodapés Durafloor, pois sua retirada pode causar danos ao produto;
- Uso de qualquer tipo de manta instalada sob o piso vinílico Durafloor;
- Danos causados por umidade, sujeiras, irregularidades e/ou baixa resistência a compressão do contrapiso, ou ainda por excesso de água na limpeza;
- Aberturas entre régulas, deslocamento e estufamento pelo uso incorreto do adesivo/cola ou na composição do produto utilizado. Recomendamos a utilização de adesivos próprios para LVT que possuam fibras em sua composição;
- Deformações nas régulas causadas pela armazenagem inadequada do produto, (manter as caixas na posição horizontal e em superfície plana, as caixas devem ser empilhadas em ambiente coberto, fechado e não exposto a intempéries);
- O Durafloor considera improcedente as reclamações relativas aos problemas decorrentes de umidade, tais como: manchas, estufamentos, bolhas ou frestas nas juntas, entre outros;
- Instalação do piso vinílico Durafloor em paredes e tetos, ou em qualquer condição que não sejam para sua finalidade (sobre contrapiso).
- Falta de perfil de dilatação entre os ambientes na instalação do piso SPC, conforme consta no manual de instalação do piso SPC.

TABELA DE GARANTIA DE RESISTÊNCIA

LINHA	USO	INSTALAÇÃO	RESISTÊNCIA	GARANTIA
INOVA	RESIDENCIAL GERAL E COMERCIAL TRÁFEGO MÉDIO	Cola		 Garantia Residencial: 15 anos  Garantia Comercial: 5 anos
ART	RESIDENCIAL GERAL E COMERCIAL TRÁFEGO MÉDIO	Cola		 Garantia Residencial: 15 anos  Garantia Comercial: 5 anos
CITY	RESIDENCIAL GERAL E COMERCIAL TRÁFEGO MÉDIO	Cola		 Garantia Residencial: 10 anos  Garantia Comercial: 5 anos
URBAN	RESIDENCIAL GERAL	Cola		 Garantia Residencial: 10 anos
NATIVA (SPC)	RESIDENCIAL GERAL E COMERCIAL TRÁFEGO MÉDIO	 Sistema Super Click		 Garantia Residencial: 10 anos  Garantia Comercial: 5 anos

LIMPEZA E MANUTENÇÃO

Para a limpeza diária do Durafloor, use aspirador de pó ou vassoura de cerdas macias. Poderá utilizar também um pano levemente umedecido e bem torcido. Passe o pano sempre no sentido da textura do piso (comprimento das réguas). Se necessário, utilize detergente neutro diluído em água, fazendo uso mínimo de água possível.

Não utilize cera.

Para padrões claros e médios com textura, poderá ser necessária limpeza de manutenção/periódica "pesada" com produtos específicos para limpeza de LVT.



DURAFLOOR

Atendimento ao Cliente: 0800 011 7073



www.durafloor.com.br

O certificado de garantia está disponível para download em nosso site.

Março/2025