



Os Pisos Vinílicos Clicados DVG Detalli contam com garantia de 10 anos para uso residencial e 5 anos para uso comercial, contra defeitos de fabricação, a partir da data de compra.

A garantia deverá ser solicitada mediante apresentação da nota fiscal de compra ou documento equivalente.

A garantia DVG Detalli refere-se exclusivamente a defeitos de fabricação de seus produtos de acordo com especificações em normas nacionais e internacionais.

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. Caso a reclamação seja improcedente, o consumidor deve arcar com os custos da visita.

Caso constatado o defeito de fabricação ("vício do produto"), a DVG Detalli procederá com o reparo ou a substituição do material reclamado. Esta garantia cobre os custos de reparo ou substituição apenas do produto defeituoso, incluindo serviço de instalação e remoção do piso.

O consumidor deverá assegurar à DVG Detalli e/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 garantia não se aplicará nas seguintes situações:

- Defeitos decorrentes da instalação inadequada ou fora das especificações recomendadas. Cabe a responsabilidade da instalação exclusivamente ao cliente.
- Danos decorrentes de quedas ou manuseio inadequado.
- Utilização ou adaptação junto de peças não específicas ou adequadas para o produto.
- Limpeza contrária às instruções, inclusive mediante a utilização de água em excesso ou agentes agressivos, como ácidos, solventes ou esponjas abrasivas na limpeza.
- Produtos com a instalação onde a água utilizada contenha impurezas e/ ou outras substâncias que prejudiquem o seu funcionamento.
- Desgaste causado por rodízios em nylon, cadeiras e outros móveis (são recomendados rodízios de poliuretano ou silicone).
- Modificação, alteração, reparo ou serviço em desacordo com as orientações da DVG Detalli
- Danos causados por manutenção inadequada, riscos de calçados e manchas causadas por excremento de animais (fezes e urina).
- 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 de brilho pelo uso ou diferença de tonalidade entre réguas.
- Descoloração por exposição contínua e direta à luz solar.



## A garantia não se aplicará nas seguintes situações:

- Diferença de cores entre produtos de lotes distintos (guardar etiqueta da caixa).
- Diferença de cores entre a amostra disponibilizada nos materiais promocionais e o piso adquirido.
- Instalação em áreas externas abertas e sem cobertura, além de cozinhas e áreas sujeitas a umidade excessiva
- Insuficiência ou falha da impermeabilização do contrapiso.
- Instalação em contrapiso de cimento queimado térreo que não tenha sido apicotado e, posteriormente, tenha recebido uma nova base.
- Instalação em ambientes com qualquer tipo de madeira (tacos, tábuas, parquets, etc.) ou pedras e cerâmicas com juntas maiores que 3mm, nos quais o piso não tenha sido previamente removido e, em seguida, tenha recebido uma nova base.
- Uso de qualquer tipo de manta instalada sob o piso.
- Danos causados por umidade, sujeiras ou irregularidades no contrapiso ou ainda por excesso de água na limpeza.

Para solicitações ou dúvidas o cliente poderá entrar em contato com a DVG Detalli através do SAC, pelo telefone **(31) 2342-1288** ou através do e-mail **[sac@dvgdetalli.com.br](mailto:sac@dvgdetalli.com.br)**.