



## TERMO DE GARANTIA – REFAX

A **REFAX**, na qualidade de fabricante e fornecedora de brises, forros e revestimentos metálicos, assegura aos seus clientes **garantia contra defeitos de fabricação**, devidamente comprovados, contados a partir da data de recebimento do produto.

### 1. PRAZO DE GARANTIA

A REFAX oferece garantia pelo período de **5 (cinco) anos** para seus clientes, abrangendo defeitos de fabricação, descoloração anormal da pintura ou ocorrência de oxidação precoce, contados a partir da data de recebimento do produto.

Produtos fabricados em galvalume não são passíveis de garantia contratual quando instalados em região costeira ou quando micro perfurados.

Para produtos confeccionados em **polímeros especiais e componentes complementares** fornecidos pela REFAX, o prazo de garantia é de **1 (um) ano**, igualmente contado a partir do recebimento do material. São considerados **componentes** as partes integrantes do sistema construtivo do brise, forro ou revestimento metálico.

Não se incluem nessa categoria: elementos de fixação, estruturas auxiliares, perfis de acabamento, itens de paginação ou quaisquer outros elementos que não façam parte direta do conjunto principal do produto.

A garantia cobre exclusivamente o **reparo ou a substituição** das peças que apresentem defeito de fabricação, mediante avaliação técnica e aprovação da equipe da REFAX.

Conforme o artigo 26, inciso II, da **Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor)**, eventuais defeitos devem ser comunicados à REFAX em **até 90 (noventa) dias** após a entrega do produto.

### 2. CONDIÇÕES QUE INVALIDAM A GARANTIA

A garantia será automaticamente cancelada nos seguintes casos:

**a)** Descumprimento das recomendações constantes nos manuais técnicos da REFAX, incluindo o **Manual de Transporte e Armazenamento Temporário** e o **Manual de Manutenção e Limpeza**, disponíveis no site oficial: [www.refax.com.br](http://www.refax.com.br).

**b)** Danos decorrentes de falhas na instalação, incluindo, mas não se limitando a: imperícia, negligência, ou a não observância das diretrizes do manual de instalação fornecidos pela REFAX e disponibilizados eletronicamente em [www.refax.com.br](http://www.refax.com.br).

**c)** Deterioração resultante de **uso indevido**, sobrecarga, ou instalação em desacordo com as especificações técnicas descritas no catálogo do produto.

Página 1 de 3





- d) Ausência de isolamento anticorrosivo quando houver **contato entre metais distintos** (exemplo: alumínio e aço), que pode gerar reação galvânica.
- e) Alterações realizadas no produto após a instalação, como **recortes, perfurações, realocações ou adaptações**.
- f) Intervenções, desmontagens ou reparos efetuados por **mão de obra não especializada**, ou danos resultantes de quedas, impactos ou acidentes.
- g) Danos causados por **fenômenos naturais**, como enchentes, descargas elétricas, ventos acima dos limites técnicos do produto, entre outros eventos de força maior.
- h) Retirada tardia da **película protetiva** do produto (deve ser removida no momento da instalação ou em até 15 dias após o recebimento).
- i) Falta de cumprimento das orientações de **limpeza e manutenção preventiva** constantes no manual da REFAX.

### 3. CONDIÇÕES DE TRANSPORTE

As entregas da REFAX realizadas sob condição **FOB (Free On Board)** ou **retirada direta na sede da empresa**, sendo o **cliente responsável pelo transporte** do material até o destino.

É **obrigatória a conferência completa do produto no ato da retirada**, antes do carregamento, a fim de verificar eventuais avarias aparentes. Após a saída do material das dependências da REFAX, **não serão aceitas reclamações relativas a danos de transporte, manuseio ou carga inadequada**, uma vez que essas situações não se caracterizam como defeito de fabricação.

As entregas da REFAX realizadas sob condição **CIF (Cost, insurance and freight)**, ou entrega direto no local do cliente, sendo o **fabricante o responsável pelo transporte** do material até o destino.

Para produtos em que haja constatação de avaria no transporte, é obrigatória a conferência no ato da entrega e ressalva no CTe (comprovante da transportadora)

Sem essa ressalva no CTe, a garantia não poderá cobrir a avaria.

Ocorrências verificadas posteriormente estarão sujeitas à **análise técnica da REFAX**, que decidirá sobre o atendimento ou não em garantia, conforme avaliação individual do caso.

### 4. DISPOSIÇÕES FINAIS

Este **Termo de Garantia REFAX** foi elaborado para esclarecer as condições de cobertura e exclusões aplicáveis aos produtos fabricados, assegurando transparência e segurança ao cliente.

Em caso de dúvidas, entre em contato com o **departamento comercial da REFAX**.

Página 2 de 3



