

Manual de Garantias dos Produtos NS BRAZIL

Introdução:

A ideia do lançamento do “Manual de Garantias da NS Brazil”, que ora apresentamos, veio da constatação de uma incômoda contradição:

- A inobservância das técnicas de preparo e instalação de nossos revestimentos conforme prescrevem os Manuais de Instalação - Passo a Passo, e a falta de cuidados preventivos ao longo de todo o período de garantia de nossos produtos;
- Aliado, por vezes, a uma visão distorcida do cliente, que diante o desconhecimento de suas próprias obrigações, imputa à NS Brazil suposta responsabilidade por eventuais problemas estruturais de construção civil e/ou de impermeabilização do substrato (contra piso) que receberá nossos revestimentos, falhas na especificação do Revestimento de Alto Desempenho ou na instalação sem a integral observância dos Boletins Técnicos e dos Manuais de Instalação - Passo a Passo, ou mesmo, diante um eventual envelhecimento precoce ou aparição de defeito decorrente do uso indevido ou da falta da manutenção preventiva indicada nos nossos Manuais de Limpeza e Manutenção – Passo a Passo.

Diante essa dualidade, a NS BRAZIL elaborou o presente guia prático, que tem como objetivo definir com clareza as obrigações das partes, os aspectos pertinentes ao mau uso, à ausência ou deficiência de manutenção – preventiva ou corretiva – ou dos problemas construtivos, estabelecendo tecnicamente os limites das respectivas responsabilidades.

Por conseguinte, o “Manual de Garantias da NS Brazil” constitui uma poderosa ferramenta disponibilizada aos nossos clientes, oferecendo-lhes informações precisas que irão ajudá-los na especificação do revestimento; preparação adequada do contra piso; escolha, contratação e fiscalização dos profissionais que prestarão os serviços de instalação do revestimento, bem como, na utilização e manutenção dos nossos produtos.

Isto posto, aos preceitos estabelecidos na NBR 5674:99, incorpora-se o “Manual de Garantias da NS Brazil” formatado pela NS Brazil, visando contribuir de maneira clara e objetiva na divulgação da importância dos planos de preparo e instalação dos nossos Revestimentos de Alto Desempenho, e dos planos de manutenção preventiva como condições importantes para que se alcancem os objetivos e o prolongamento da vida útil dos revestimentos de pisos e paredes, com menor custo que o trabalho corretivo, com ênfase nos cuidados e obrigações de ambas as partes.

MANUAL DE GARANTIAS

1– OPERAÇÃO, USO, MANUTENÇÃO E GARANTIA DOS COMPONENTES DA NS BRAZIL

O “Manual de Garantias da NS” atende ao disposto no Código Brasileiro de Defesa do Consumidor - CDC (Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990). Está em conformidade com NBR 5674 da ABNT, de setembro de 1999.

Assistência técnica e inspeção constituirão um capítulo importante entre à NS Brazil e o proprietário do imóvel, onde foram aplicados nossos produtos, razão pela qual foi elaborada a publicação do “Manual de Garantias da NS” dos pisos e paredes, que visa informá-los sobre as garantias aplicáveis exclusivamente ao produto, jamais se estendendo aos serviços de instalação executado por terceiros, assim como os cuidados de uso e inspeção devidos, visando assegurar as garantias contratadas e a vida útil de seus componentes.

Segundo a norma NBR 5674:99, “as edificações são o suporte físico para realização direta ou indireta de todas as atividades produtivas, e possui, portanto, um valor social fundamental. Todavia, as edificações apresentam uma característica que as diferencia de outros produtos. Elas são construídas para atender seus usuários durante muitos anos e ao longo deste tempo devem apresentar condições adequadas ao uso a que se destinam, resistindo aos agentes ambientais e de uso que alteram suas propriedades técnicas iniciais”.

Neste “Manual de Garantias NS BRAZIL” estão considerados os prazos de garantia, para os sistemas de Revestimento de Alto Desempenho (RAD) empregados no imóvel, contado a partir da entrega dos produtos. **Para o exercício do direito de uso da Garantia do Fabricante será necessária a apresentação da Nota Fiscal emitida pelo Aplicador que executou os serviços, Termo de Início de Obra com laudo fotográfico, Boletins Diários de Obra, Termo de Entrega de Obra com laudo fotográfico e da Nota Fiscal de compra dos produtos NS BRAZIL.**

Os prazos constantes do “Manual de Garantia NS BRAZIL” foram estabelecidos em conformidade com as normas técnicas e regras legais vigentes sobre as relações de consumo em vista do estágio atual da tecnologia de cada um dos seus componentes, além dos serviços empregados na construção. Assim sendo, os prazos referidos em tais documentos correspondem a prazos totais da garantia.

Constitui condição de garantia do imóvel a correta preparação e instalação do sistema RAD, inspeção, manutenção preventiva e corretiva, quando necessário, além de sua correta utilização, conforme orientações apresentadas neste “Manual de Garantia NS BRAZIL”.

1.1 TERMINOLOGIA – MANUAL DE OPERAÇÃO, USO, MANUTENÇÃO E GARANTIA DOS COMPONENTES DA NS BRAZIL.

Para esta publicação, aplicam-se as definições utilizadas pelas normas brasileiras, legislações vigentes e pela literatura disponível a respeito de manutenção predial.

BDO – Boletim Diário de Obra

CÓDIGO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR: Lei nº 8.078 de 11/09/1990, que institui o Código de Proteção e Defesa do consumidor, melhor definindo os direitos e obrigações de consumidores e fornecedores, como empresas construtoras e/ou incorporadoras.

Código Civil Brasileiro: Lei nº 10.416 de 10/01/2002, que regulamenta a legislação aplicável às relações civis.

Colocação em uso: atividades necessárias para permitir a ocupação inicial da edificação em condições de funcionamento de suas instalações e equipamentos.

Componente: produto constituído por materiais definidos e processados em conformidade com princípios e técnicas específicas de Engenharia e da Arquitetura para, ao integrar elementos ou instalações, desempenhar funções específicas em níveis adequados.

Discriminação técnica: descrição quantitativa e qualitativa de materiais, componentes, equipamentos e técnicas a serem empregados na realização do serviço ou obra.

Durabilidade: propriedade dos componentes e de suas partes constituintes de conservarem a capacidade de atender aos requisitos funcionais para os quais foram projetados, quando expostas às condições normais de utilização ao longo da vida útil projetada.

Edificação: Ambiente constituído ou local de aplicação dos serviços executados.

Equipamento: Utensílio ou máquina que complementa o sistema construtivo para criar as considerações de uso das edificações.

Garantia: Termo de compromisso de funcionamento adequado dos: componente, instalação, equipamento, serviço ou obra, emitido pela NS Brazil.

Inspeção técnica / revisão: avaliação do estado do serviço executado e de suas partes constituintes, com o objetivo de orientar as atividades de manutenção.

Instalações: produto constituído pelo conjunto de componentes construtivos, definido e integrado, em conformidade com princípios e técnicas da Engenharia e da Arquitetura para, ao integrar a edificação, desempenhar, em níveis adequados, as funções para o qual foi contratado, seja em níveis visuais e na sua aplicabilidade.

Manual do proprietário: Documento entregue no final da obra ao proprietário, que reúne todas as informações necessárias para orientar as atividades de operação, uso, inspeção e manutenção dos produtos vendidos pela NS.

Manutenção: conjunto de atividades a serem realizadas para conservar ou recuperar a capacidade funcional dos produtos da NS e de suas partes constituintes para atender as necessidades e segurança de seus usuários.

Manutenção corretiva: manutenção efetuada após a ocorrência de uma falha, realizada para corrigir as causas e efeitos de ocorrências constatadas, destinando-se a recolocar o componente em condições de executar sua função requerida.

Manutenção preventiva: manutenção efetuada em intervalos predeterminados, conforme critérios prescritos. É realizada para manter a instalação em condições satisfatórias de operação, destinando-se a reduzir a possibilidade de falha ou degradação natural do desempenho do componente, bem como prevenir contra ocorrências adversas.

Manutenção rotineira: manutenção efetuada juntamente com os cuidados de uso e realizada pelo próprio usuário durante a utilização do produto. Visa manter a instalação em condições satisfatórias de operação, destinando-se a reduzir a possibilidade de falha ou degradação natural do desempenho do componente, bem como prevenir contra ocorrências adversas.

Operação: conjunto de atividades a serem realizadas para controlar o funcionamento de instalações e equipamentos com a finalidade de criar condições adequadas de uso da edificação.

Prazo de garantia: período em que a NS responde pela adequação do produto quanto ao seu desempenho, dentro do uso que normalmente dele se espera, desde que sejam realizadas as revisões previstas e indicadas pela NS Brazil.

Projeto: descrição das características de um serviço ou obra de Engenharia ou de Arquitetura, definindo seus atributos técnicos, riscos e uso dos componentes.

Proprietário: pessoa física ou jurídica que tem o direito de dispor da edificação.

Sistema construtivo: conjunto de princípios e técnicas da Engenharia e da Arquitetura utilizado para compor um todo capaz de atender aos requisitos funcionais para os quais a edificação foi projetada, integrando componentes, elementos e instalações.

Sistemas RAD: Sistemas de Revestimentos de Alto Desempenho.

Uso: atividades normais projetadas para serem realizadas pelos usuários dentro das condições ambientais adequadas.

Usuário: pessoa física ou jurídica, ocupante permanente ou não do local onde o serviço foi executado e os produtos da NS foram usados.

Vícios aparentes: são aqueles de fácil constatação, detectados na vistoria para entrega do serviço.

Vícios ocultos: são aqueles não detectáveis no momento da entrega do serviço e que podem surgir durante a sua utilização regular.

Vida útil: intervalo de tempo ao longo do qual o serviço executado e suas partes constituintes atendem aos requisitos funcionais para os quais foram projetadas, obedecidos os planos de operação, uso e manutenção previstos.

1.2 REFERÊNCIA NORMATIVA

As normas técnicas relacionadas a seguir contêm várias disposições que constituem o embasamento teórico e prático deste Manual:

NBR 5674: 1999 – Manutenção de edificações – Procedimento.

NBR 13531: 1995 – Elaboração de projetos de edificações – Atividades técnicas.

NBR 14037: 1998 – Manual de operação, uso e manutenção das edificações – Conteúdo e recomendações para elaboração e apresentação.

NBR 14.050: 1998 – Projeto de Execução e Avaliação do Desempenho do RAD – Procedimento..

NBR 16.097: 2012 – Determinação do Teor de Umidade – Métodos expedidos de ensaio.

NBR 9.575: 2003 – Impermeabilização – Seleção e Projeto.

1.2.1. PRINCIPAIS PONTOS NORMATIVOS

NBR 5674:99

1. Objetivo

A norma fixa os procedimentos de orientação para organização de um sistema de manutenção de edificações.

2. Escopo da manutenção de edificações

2.1 A manutenção de edificações visa preservar ou recuperar as condições ambientais adequadas ao uso previsto para edificações.

2.2 A manutenção de edificações inclui todos os serviços realizados para prevenir ou corrigir a perda de desempenho decorrente da deterioração dos seus componentes, ou de atualizações nas necessidades dos seus usuários.

2.3 A manutenção de edificações não inclui serviços realizados para alterar o uso da edificação.

3. Responsabilidades

- 3.1 O proprietário de uma edificação, responsável pela sua manutenção, deve observar o estabelecido nas normas técnicas e no manual de operação, uso e manutenção de edificação.
- 3.2 No caso de propriedade condominial, os proprietários condôminos, responsáveis pela manutenção de partes autônomas individualizadas e corresponsáveis pelo conjunto da edificação, devem observar e fazer observar o estabelecido nas normas técnicas e no manual de operação, uso e manutenção de sua edificação.
- 3.3 O proprietário pode delegar a gestão da manutenção de uma edificação para empresa ou profissional habilitado.
- 3.4 A NS BRAZIL exime-se da responsabilidade técnica quando houver qualquer desconformidade apontada no Termo de Início ou Entrega de Obra, ou diante as obrigações de manutenção não forem observados pelo proprietário ou usuários da edificação.

4. Sistema de manutenção

- 4.1 A organização do sistema de manutenção deve levar em consideração as características do universo de edificações objeto de atenção, tais como:
 - tipo de uso das edificações;
 - tamanho e complexidade funcional das edificações;
 - número e dispersão geográfica das edificações;
 - relações especiais de vizinhança e implicações no entorno;
- 4.2 O sistema de manutenção deve ser orientado por um conjunto de diretrizes que definem:
 - padrões de operação que assegurem a preservação do desempenho e do valor das edificações ao longo do tempo;
 - fluxo de informações entre os diversos intervenientes do sistema, incluindo instrumentos para comunicação com o proprietário e os usuários;
 - atribuições, responsabilidades e autonomia de decisão dos intervenientes.
- 4.3 Os padrões de operação do sistema de manutenção devem ser definidos tendo em consideração:
 - desempenho mínimo das edificações, tolerável pelos seus usuários e proprietários, especialmente em aspectos prioritários relacionados com a higiene, segurança e saúde dos usuários;
 - prazo aceitável entre a observação da falha e a conclusão do serviço de manutenção;
 - preceitos legais, regulamentos e normas aplicáveis pela legislação vigente;
 - periodicidade de inspeções;
 - balanço entre recursos disponíveis e os recursos necessários para a realização dos serviços de manutenção.
- 4.4 Na organização do sistema de manutenção deve ser prevista estrutura material, financeira e de recursos humanos, capaz de atender os diferentes tipos de manutenção necessários, tais como:
 - manutenção rotineira;
 - manutenção planejada;
 - manutenção não planejada.
- 4.5 O sistema de manutenção deve promover a realização coordenada dos diferentes tipos de manutenção das edificações, procurando minimizar a ocorrência de serviços de manutenção não planejada.

4.6 Os recursos humanos envolvidos nos serviços de manutenção devem receber treinamento específico para este fim, necessariamente por profissionais familiarizados com sistemas RAD , uma vez que os conhecimentos exigidos são diferenciados daqueles dos serviços convencionais de construção civil.

5. Documentação básica e registros

5.1 O sistema de manutenção deve possuir uma estrutura de documentação e registro de informações permanentemente atualizado para propiciar economia na realização dos serviços de manutenção, reduzir a incerteza no projeto e execução dos serviços de manutenção e auxiliar na execução de serviços futuros.

6. Coleta de informações

6.1 São fontes de informações, para o sistema de manutenção, as solicitações e reclamações dos usuários e as inspeções técnicas.

6.2 As inspeções devem ser feitas em intervalos regulares, seguindo a orientação disposta na NBR 14037 ou, extraordinariamente, quando necessário.

7. Previsão orçamentária

7.1 O sistema de manutenção deve possuir mecanismos capazes de prever os recursos financeiros necessários para a realização de serviços de manutenção em período futuro definido.

7.2 As previsões orçamentárias devem incluir uma reserva de recursos destinada à realização de serviços de manutenção não planejada.

8. Eficácia do Manual

8.1 Verificado o cumprimento das recomendações de preparo, instalação, uso e manutenção preventiva, será o presente exemplar do Manual de Garantia NS BRAZIL, para operação, uso e manutenção da edificação, suficiente para tornar plena a eficácia de seus termos.

9 Atualização do conteúdo do Manual

A garantia do fabricante é condicionada ao requerimento do proprietário ou síndico da edificação a respeito de sua responsabilidade pela obrigatória atualização do conteúdo do Manual quando da realização de modificações na edificação em relação ao originalmente construído e documentado no Manual.

REFERÊNCIA LEGAL DAS GARANTIAS NS BRAZIL

Os artigos de leis relacionados a seguir incidem sobre a atividade da NS BRAZIL, estimulando o aperfeiçoamento das suas relações com seus clientes, conferindo-lhes, principalmente, maior transparência.

10 Das Garantias

a. – GARANTIA LEGAL

O Código de Proteção e Defesa do Consumidor (CDC), estabelece que o fornecedor de produtos de consumo duráveis ou não duráveis responde pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que destinam ou lhes diminuam o valor, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

Ainda segundo o CDC, são apresentados no quadro abaixo, os prazos para reclamação do proprietário por vícios aparentes e ocultos, conforme o especificado no artigo 26 que estabelece que caduca em **90 dias** a pretensão à reparação pelos danos causados por produtos e serviços.

Tipo de Vício	Prazo Reclamação	Contagem Prazo
Aparente	90 dias	Inicia-se a partir da entrega do imóvel
Oculto	90 dias	Inicia-se a partir do momento em que fica evidenciado o vício oculto

b. TERMO DE GARANTIA CONTRATUAL

Segundo o artigo 50 do código de Defesa do consumidor (CDC), a garantia contratual é complementar à garantia legal.

O termo de garantia é, portanto, o prazo estipulado para o funcionamento adequado aos nossos produtos, desde que instalados segundo nossas recomendações por profissionais de acabamento familiarizados com sistemas RAD, contado a partir da entrega do imóvel ao consumidor.

Assim, o presente Manual de Garantia NS BRAZIL, tem por objetivo não só a apresentação dos prazos de garantia e do período de vida útil esperado para nossos sistemas construtivos e componentes, mas também declarar as inspeções a serem realizadas para a perfeita conservação e durabilidade dos mesmos, de acordo com a NBR 5674:99- Manutenção de Edificações – Procedimento (ABNT).

c. RESPONSABILIDADES

i. A NS Brazil se compromete a:

- Fornecer o presente “Manual de Garantias NS BRAZIL” a fim de formalizar os prazos de garantia e manutenções preventivas a serem feitas no sistema aplicado, visando à minimização de custos com a manutenção corretiva.
- Prestação de serviços de assistência técnica, desde que dentro dos prazos de garantia e realizadas todas as manutenções previstas no “Manual de Garantias NS”, reparando, sem ônus, os vícios ocultos e aparentes dos serviços, respeitados os prazos para reclamação já citados anteriormente.
- Prestação do Serviço de Atendimento ao cliente para orientações e esclarecimentos de dúvidas, referentes às revisões e manutenções preventivas e garantia.

ii. O proprietário deverá se comprometer a:

- Promover a contratação, por escrito, de empresa ou profissional idôneo para os serviços de instalação do sistema RAD, exigindo-lhe a integral observância dos Boletins Técnicos e Manuais de Instalação – Passo a Passo, e a confecção e entrega da documentação da obra: Termo de Início de Obra com laudo fotográfico; B.D.O.s; e Termo de Entrega de Obra com laudo fotográfico.
- Ser o responsável pela fiscalização dos serviços de instalação do sistema RAD conforme determinam os Manuais de Instalação Passo a Passo, bem como, na manutenção preventiva dos revestimentos conforme orientações constantes neste “Manual de Garantias NS BRAZIL” e demais Boletins Técnicos e Manuais de Limpeza e Manutenção para o(s) produto(s) NS BRAZIL.
- Respeitar os cuidados de uso e a realização das manutenções rotineiras descritas neste “Manual de Garantias NS BRAZIL” e demais Boletins Técnicos e Manuais de Limpeza e Manutenção para o(s) produto(s) NS BRAZIL.
- Ser o responsável pela realização da manutenção preventiva da obra realizada.
- Contratar empresa ou profissional qualificado para execução dos serviços de manutenção preventiva e inspeções.
- Permitir o acesso do profissional credenciado pela NS Brazil, para proceder às vistorias técnicas necessárias, quando necessário.
- Cumprir os prazos previstos no CDC para a comunicação de vícios construtivos.
- Solicitar o serviço de assistência técnica da NS Brazil, desde que dentro dos prazos de garantia e realizadas todas as manutenção e inspeções previstas neste “Manual de Garantia NS BRAZIL”, quando verificada a existência de vícios ocultos ou aparente dos serviços, respeitados os prazos legais para reclamação já citados anteriormente.
- Registrar os serviços de instalação, as manutenções e as inspeções, constando datas, nomes e qualificação civil dos responsáveis.

d. TERMO DE RESPONSABILIDADE DO PROPRIETÁRIO

Declararam as partes que o TERMO DE RESPONSABILIDADE DO PROPRIETÁRIO está firmado no formulário do Termo de Entrega Definitiva da Obra. Data que se inicia os prazos de garantias estendidas ora estabelecidos

e. PERDA DE GARANTIA

Ocorre:

- Se durante o prazo de vigência da garantia não for observada o que dispõe este “Manual de Garantia NS” e nos boletins técnicos e manuais que o acompanham, no que diz respeito à instalação do RAD, manutenção preventiva correta, e aos cuidados recomendados.
- Se durante o prazo de vigência da garantia não forem tomadas os cuidados de uso e realizadas as manutenções rotineiras, por profissional/ empresa habilitadas, descrita neste “Manual de Garantia NS BRAZIL”

- Se, nos termos do artigo 1058, ocorrer qualquer caso fortuito, ou de força maior, que impossibilite a manutenção da garantia concedida.
- Se for executada reforma no imóvel ou descaracterização dos sistemas construtivos, com fornecimento de materiais e serviços pelo próprio usuário.
- Se houver mudança de destinação de uso do imóvel.
- Se houver danos por mau uso, ou não se respeitar os limites admissíveis de sobrecarga nas instalações e estruturas.
- Se o proprietário não permitir o acesso do profissional destacado pela NS Brazil, às dependências da obra realizada para proceder vistoria técnica.
- Se forem identificadas irregularidades na vistoria técnica e as devidas providências sugeridas não forem tomadas por parte do proprietário.
- Se não forem observados os prazos legais para a comunicação do vício à NS Brazil.

f. PRAZOS DE GARANTIA

Os prazos e condições de garantia constantes deste documento estão de acordo com os estipulados em lei e pela NS Brazil conforme o produto ou o sistema utilizado, descritos a seguir:

- **06 meses para tintas e revestimentos em geral;**
- **12 meses para pisos e seus acessórios.**

g. DA IMPERATIVIDADE DA CORRETA INSTALAÇÃO E MANUTENÇÃO PREVENTIVA

A NS Brazil não possui e não comercializa serviço de mão de obra, apenas disponibiliza completos Manuais de Instalação Passo a Passo para cada sistema de Revestimento de Alto Desempenho que produz. Portanto, nossos produtos podem ser perfeitamente aplicados mediante a fiel reprodução destas prescrições por profissionais de acabamento familiarizados com a instalação de RAD.

Caso necessite, mensalmente, disponibilizamos treinamentos para instaladores englobando todas as técnicas de preparação e aplicação dos sistemas RAD.

As técnicas e os produtos necessários à limpeza e manutenção preventiva também estão prescritos e publicamente informados nos Boletins Técnicos e Manual de Limpeza e Manutenção - Passo a Passo, que fazem parte integrante deste Termo de Garantia e estão disponíveis para consulta e download em www.nsbrazil.com.br

h. PERIODICIDADE DA MANUTENÇÃO PREVENTIVA.

- i. Pisos e seus acessórios– A cada 12 meses.

j. DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA PARA EXERCÍCIO DA GARANTIA

- Nota Fiscal de compra dos produtos NS BRAZIL;
- Nota Fiscal dos serviços emitida pelo Instalador do sistema RAD;
- Termos de Início e Termo de Entrega da Obra, ambos com laudos fotográfico e os BDOs assinados pelo Instalador e pelo Cliente;
- Nota(s) Fiscal(is) de compra dos produtos de Manutenção Preventiva (apenas no caso de reclamações após 12 meses).

k. – ASSISTÊNCIAS TÉCNICAS NS BRAZIL

Para atendimento técnico em qualquer região do Brasil utilize nosso número **11 - 4066-8040**

Para comunicação via e-mail utilize o seguinte endereço: **atendimento@nsbrazil.com.br**