

TERMO DE GARANTIA OSPE FLOOR

PISOS VINÍLICOS PVC e SPC

A garantia Ospe floor para pisos vinílicos PVC e SPC referem-se especificamente a defeitos de fabricação de seus produtos sendo 10 anos para uso residencial e 05 anos para uso comercial baixo e alto dependendo do modelo.

O que cobre a Garantia Pisos Vinílicos PVC e SPC

- Deslocamento interno da placa.
- Trincas ou rachaduras na capa.
- Desgaste da superfície do piso, se constatada resistência inferior prevista na norma específica do piso.
- Manchas na superfície do piso, se constatada que as mesmas não foram ocasionadas por atuação externa, ou seja, ocasionada no local.

EXCLUSÃO DA GARANTIA para todas as linhas Pisos Vinílicos PVC e SPC

- Segundos os fabricantes Pisos Vinílicos PVC e SPC devem ser entregues com antecedência de no **MÍNIMO 48 horas de antecedência** da instalação para Climatização do material. Hoje temos ciência que a maioria das lojas não realizam tal procedimento entregando o produto no local no mesmo dia da instalação. Assim sendo é importante entregar o material com no mínimo 48 horas com antecedência para climatização, isto evita o encolhimento ou expansão excessiva da régua.
- Sempre orientar o cliente final após a instalação, principalmente nos primeiros 15 dias, em deixar o local arejado e bem ventilado. A falta do mesmo acarreta problemas como pisos descolando, pisos movimentando, pisos dilatando e encanoando, pisos retraindo, enfim inúmeros problemas e que não estarão coberto pela garantia.
- Quando os problemas forem ocasionados por instalações e ou manutenções incorretas, uso indevido, cortes, impactos, acidentes, riscos, dolo, negligencia.
- O piso sofre ataque de insetos de qualquer natureza (**exemplo cupim**). Infelizmente este tipo de inseto ataque qualquer tipo de material.
- Degrau entre placas (ressalto) inferior a 0,15mm.
- Problema ocasionados por incêndios e outros agentes de força maior como catástrofes naturais.
- Houver desgaste e ou imperfeições causados por cadeiras, moveis ou por rodízios de nylon (rodinhas de plástico) sem a devida proteção, ou por qualquer objeto que tenha rodinhas não protegidas. **Não há garantia para rodízios de nylon.**
- Riscos ocasionados por arrastar moveis e outros sem proteção de feltros e similares. Sempre forre seus moveis, pés de cadeiras, mesas entres outros com feltros.
- Houver desgaste por uso em área não adequada a indicação do piso, ou seja, onde está área tenha um tráfego maior do que o permitido nas características do piso. Favor consultar a classificação de cada modelo de vinilico da Ospe antes da instalação. **Principalmente pisos PVC 2mm e SPC 4mm instalados e área de média e alto tráfego não tem garantia independente do problema, a instalação em tais áreas acarreta na perda imediata da garantia.**
- Instalação do piso em locais impróprios, cujo local não corresponde a finalidade do piso. Instalações em áreas abertas não são permitidas.

- Problemas com contra piso seja ele qual for, contra pisos irregulares, sujos e com deformidades cujo desenho possa se transferir a superfície do piso entre outros problemas como a quebra de régua, cliques e ou piso delaminando.
A regularização do contra piso é fundamental para instalação do piso vinílico seja ele colado ou clicado. É a parte mais importante para instalação deste material e de responsabilidade do instalador.
- Problemas com a preparação do contra piso (mesmo que seja um simples reparo ou uma fina nata) os fabricantes indicam que se deve esperar a secagem do mesmo por no **Mínimo 01 semana**, para apenas depois o piso possa ser instalado e principalmente colado. Antes da instalação o contra piso ainda deve ser testado para que se tenha certeza que não está úmido. Com o contra piso úmido corre-se o risco do piso deformar e da cola não fixar.
- Nunca instalar nenhuma linha de pisos Ospe Floor sobre pisos elevados, flutuantes, ardósias, cerâmicas, carpetes entre outros. **A instalação sobre estes materiais acarreta na perda da garantia imediata independente do problema.** Qualquer piso Ospe Floor tanto Pisos Laminados como Pisos Vinílicos devem ser instalados sobre contra piso (que eles chamam de concreto) devidamente regularizados (tipo espelho).
- Exposição a luz solar direta. Este tipo de exposição pode causar diversos tipos de danos como mudança de cores, deformidade, estufamento e encanoamento que também estão fora de garantia. O piso deve ser protegido desta exposição direta como cortinas, toldos ou outros similares. Caso não seja possível tal proteção não instalar este tipo de material no local.
- Estufamento (piso encanoado) quando causado pela má manutenção quando se mantém a casa sem ventilação. O piso precisa de ventilação diária e a mesma é de responsabilidade do consumidor final. Sem ventilação o piso pode esquentar e dilata. Ambientes fechados causam estufamento e sem garantia.
- Quando o piso vinílico fotografa, ou seja, quando o piso vinílico começar a mostrar o mesmo desenho do piso ao qual ele foi instalado por cima. O piso vinílico se for instalado sobre um piso com desenho deve ser feita uma nata de contrapiso.
- Mesmo sendo um piso resistente a água o piso vinílico não pode ser instalado em locais que o mesmo fique constantemente exposto a água. A exposição do piso por horas ou dias a água permanente causa deformidade, estufamento e encanoamento que também estão fora de garantia. A exposição constante a água com vazamentos ou uso em locais impróprios que o piso fique constantemente em contato com água causa deformidade na estrutura do piso que é irreversível e fora de garantia.
- Problemas com limpeza com produtos impróprios que causem qualquer deformidade ou que altere seu estado atual. Nunca utilizar qualquer produto na limpeza sem antes consultar a Ospe.
A limpeza deve ser feita com um pano levemente umedecido e gotas de detergente neutro. Para cada meio balde de água utilizar de 03 a 05 gotas de detergente neutro. Este tipo de limpeza já é suficiente para a boa manutenção do piso.
- Problemas com utilização de produtos para dar brilho e Ceras vendidos no mercado. Há muitos produtos vendidos no mercado que são supostamente indicados para dar brilho ao piso. A Ospe não indica nenhum e a utilização deles implica na perda de garantia. O piso Ospe Floor é Fosco e caso o cliente necessite de um piso brilhante o mesmo já deve comprar de uma marca onde o piso já venha brilhante e não depois tente dar brilho.

EXCLUSÃO DA GARANTIA especificamente quanto a instalações PVC 2mm e PVC 3mm colados

- Problemas com a preparação do contra piso (mesmo que seja um simples reparo ou uma fina nata) os fabricantes indicam que se deve esperar a secagem do mesmo por no **Mínimo 01 semana**, para apenas depois o piso possa ser instalado e principalmente colado. Antes da instalação o contra piso ainda deve ser testado para que se tenha certeza que não está úmido. Com o contra piso úmido corre-se o risco do piso deformar e da cola não fixar.

Isto se deve pois mesmo que feito uma capa de PVA apenas o piso fica duro para se caminhar sobre ele mas está molhado por dentro (úmido) o que não deixa que o piso cole e assim causa descolamento do piso e a perda da garantia.

- A cola é importante, um item fundamental. O tipo de cola indicada pelos fabricantes e utilizadas na China, EUA e Europa são as Colas de Contato e ou Acrílicas a base de água.

A Ospe atualmente está revendendo cola que é um excelente produto e totalmente indicada para a instalação do material. Trata-se da **cola Weber Quartizolit**.

O uso de outras marcas de cola estão fora da garantia.

- Uso excessivo de cola ou o oposto, falta de cola também podem ocasionar problemas de descolamento principalmente das cabeças. Não damos garantia para pisos que descolam as cabeças.
- Sempre se informar junto ao fabricante de cola e massas, e respeitar o modo de utilização de ambos. A Cola e a massa possuem seus métodos corretos de uso, tempo de colagem, tempo de secagem, enfim todo o procedimento.
- Para pisos colados, excluiu-se a garantia quanto ao uso de cola incorreta, cola imprópria ao material que possa danificar, descolar, soltar.
- **Resumindo pisos cujas placas descolam, não se trata de um problema de fabricação e sim de instalação e fora de garantia.**

O erro mais comum que causa problema em PVC 2mm e 3mm colados são pisos descolando ao qual pode estar relacionado a muitos itens descritos acima, mas piso descolando não está ligado a um problema de fabricação.

O local onde o piso costuma descolar são as cabeças das régua devido a ser a parte da régua mais leve. Para saber se o piso está descolando é só fazer um teste simples, apertar a régua e se a mesma voltar ao seu exato lugar é porque sim a régua está descolando.

Piso descolando é um item que infelizmente não é coberto pela garantia Ospe Floor.

EXCLUSÃO DA GARANTIA especificamente quanto a instalações SPC 4mm clicados

- Na instalação devem ser respeitadas as dilatações mínimas em todos os cantos do piso pois sem dilatação o piso pode encavalhar, encanoar, inclusive em batentes de portas, soleiras, paredes, enfim em todos os pontos deve haver dilatação mínima para o piso se movimentar.
- O Uso de perfis de dilatação em todos os pontos, inclusive em portas é obrigatório.
- Nunca utilizar massas que possam travar o piso em batentes entre outros, ou utilizar chapas que travem o piso. Chapas de alumínio amassadas que travam o piso e massas perdem a garantia.

- Para pisos clicados deve ser respeitada dilatação obrigatória a cada 05 a 06 metros de piso instalado contínuo, ou seja, o piso não pode ser instalado em áreas superiores a 05 a 06 metros contínuos sem uma dilatação pois pode encanoar, encavalhar.
- Nunca forçar ou bater os cliques. Pisos com cliques quebrados, danificados perdem a garantia.
- Pisos clicados incorretamente sem a trava do encaixe também perdem a garantia.
- O uso de manta na instalação deste material é opcional. O uso da manta é unicamente em questão sonora para ter uma redução do barulho ao trafegar sobre o piso. Cabe a loja e apenas a loja verificar se no local o contrapiso está tipo espelho de fato que a manta possa ser dispensada ou não. Problema de pisos instalado sem manta onde ocorrem ruídos, os famosos TOK-TOK não são cobertos pela garantia.
Na dúvida instale com manta.
- A Manta permitida a ser instalada é a manta de 1mm vendida pela Ospe. Nenhuma outra manta poderá ser usada, inclusive as mais grossas com a perda da garantia.
Sempre compre sua manta junto ao seu pedido na Ospe e mantenha sua garantia.

O erros mais comuns que causam problemas em SPC 4mm são a falta de dilatação em todos os pontos, o não uso de perfis obrigatórios principalmente nas portas, instalação em área superior de 05 a 06 metros sem dilatação obrigatória, locais que o sol bate diretamente sobre o piso sem proteção, uso de manta mais grossas que 1mm onde quebram todos os cliques e o não uso da manta da manta causando os chamados Tok Tok.

Todos estes itens infelizmente não são cobertos pela garantia Ospe Floor.

EXCLUSÃO DA GARANTIA especificamente quanto a instalações PVC 5mm clicados

- Na instalação devem ser respeitada as dilatações mínimas em todos os cantos do piso pois sem dilatação o piso pode encavalhar, encanoar, inclusive em batentes de portas, soleiras, paredes, enfim em todos os pontos deve haver dilatação mínima para o piso se movimentar.
- O Uso de perfis de dilatação em todos os pontos, inclusive em portas é obrigatório.
- Nunca utilizar massas que possam travar o piso em batentes entre outros, ou utilizar chapas que travem o piso. Chapas de alumínio amassadas que travam o piso e massas perdem a garantia.
- Para pisos clicados deve ser respeitada dilatação obrigatória a cada 05 a 06 metros de piso instalado contínuo, ou seja, o piso não pode ser instalado em áreas superiores a 05 a 06 metros contínuos sem uma dilatação pois pode encanoar, encavalhar.
- Nunca forçar ou bater os cliques. Pisos com cliques quebrados, danificados perdem a garantia.
- Pisos clicados incorretamente sem a trava do encaixe também perdem a garantia.
- É proibido o uso de qualquer tipo de manta na montagem do piso sobre o contrapiso. Não se pode utilizar nenhum tipo de manta para tentar corrigir possíveis imperfeições do contrapiso. O uso da manta para instalação do piso PVC 5mm é totalmente errada e acarreta na perda da garantia.

O erros mais comuns que causam problemas em PVC 5mm são a falta de dilatação em todos os pontos, o não uso de perfis obrigatórios principalmente nas portas,

instalação em área superior de 05 a 06 metros sem dilatação obrigatória, locais que o sol bate diretamente sobre o piso sem proteção e uso de manta que para este piso é proibida a instalação com qualquer tipo de manta.
Todos estes itens infelizmente não são cobertos pela garantia Ospe Floor.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Muitos problemas em geral se dão principalmente pela não aplicação correta dos termos exigidos pelos fabricantes por parte de instaladores, que depois deixam infelizmente o problema para loja não assumindo a responsabilidade.

E infelizmente após as fábricas verificarem que o determinadas recomendações **OBRIGATÓRIAS** não foram seguidas e informar que o problema no local não tem a devida garantia, o que infelizmente ainda se houve é o famoso: “ Sempre fiz assim e nunca deu problema”.

As normas de cada fabricantes estão ai e devem ser seguidas e com a Ospe Floor não deve ser diferente.

Normas não seguidas e que são obrigatórias acarretam sim na perda da garantia, por isto a importância de orientar os instaladores das normas de cada fabricante, inclusive de fabricantes de piso, cola, massa, enfim tudo.

Pedimos que principalmente orientem seus instaladores a todos os itens do e-mail abaixo mas principalmente para tais itens:

- Nivelamento correto de contra piso para todas as linhas – Infelizmente ainda vemos muito contra pisos totalmente irregulares que acarretam inúmeros problemas.
- Nunca instale nenhuma linha da Ospe sobre pisos elevados, ardósias, carpetex, cerâmicas – Sempre instale toda e qualquer linha Ospe Floor sobre contra piso devidamente nivelado, nunca, friso nuca instale sobre qualquer outra superfície pois automaticamente perde a garantia.
- Secagem correta em tempo adequado do contra piso quando o mesmo for refeito – Infelizmente ainda temos instalações sobre contra piso com superfície dura e meio úmido e como as colas são a base de agua o mesmo descola.
- Respeitar as medidas indicadas por fabricantes de massas no que diz respeito a mistura, quantidade de agua, enfim tudo – Infelizmente ainda temos algumas instalações onde o mesmo coloca mais agua que o indicado pelo fabricante para render mais.
- Uso correto de cola, tanto o tipo como quantidades informadas pelo fabricante – Infelizmente ainda temos instalações com falta de cola e ou excesso, uso de forma errada, e até mesmo uso de colas erradas como cola para laminado para colar piso vinílico.
- Arejamento obrigatório no local pelo cliente final ao final de todas as obras de todas as linhas – Infelizmente ainda vemos obras que após finalizadas ficam semanas e as vezes meses fechadas sem ventilação obrigatória pois o cliente final não é orientado para tal.
- Uso correto de manta de 1mm para instalação da linha SPC 4mm – Infelizmente ainda vemos obras instaladas com mantas superiores a 1mm e tudo para corrigir contra pisos mais desnivelados. Além de não adiantar o piso com o tempo quebra todos os cliques.
- Dilatação obrigatória em todos os pontos para piso da linha clicados, junto a paredes, portas, batentes, soleiras e etc – Infelizmente ainda temos obras sem dilatação principalmente em portas e soleiras e mais, travados com massa para piorar, com a informação que o cliente final não quer. Lembramos que os especialistas em piso são as lojas e as mesmas devem informar sobre a obrigatoriedade de tal procedimento pois

caso contrário acarreta na perda da garantia junto ao cliente final. Caso o cliente final se recuse não efetue a venda da linha Ospe Floor clicada.

- Nunca instale pisos clicados acima de 05 a 06 metros contínuos sem dilatação – Infelizmente ainda temos obras sem dilatação a cada 05 a 06 metros contínuos, principalmente em obras sem dilatação nas portas o que agrava ainda mais o problema. Os ambiente muitas vezes não são maiores que 06 metros contínuos mas o não uso de perfis obrigatórios em portas estas áreas muitas vezes junta continuamente dois quarto e um corredor que somados passam em muito os 06 metros contínuos.
- Nunca trave piso com massas – Use os perfis de dilatação, além de dar a dilatação obrigatória dá um acabamento muito melhor que massa.
- Nunca use mantas para instalação da linha PVC 5mm – Infelizmente ainda encontramos obras com o uso de manta para esta linha o que é proibido com a perda imediata da garantia.
- Nunca deixar o sol bater diretamente sem proteção em nenhuma linha – Sempre oriente o cliente final para o uso de cortinas, persianas e equivalente para proteção do piso.
- Sempre oriente o cliente final a proteger os moveis, cadeiras entre outros com feltros – Isto evita e muito risco no piso
- Nunca use cadeiras com rodízios de nylon – Este infelizmente é um erro ainda muito frequente. Rodízios de nylon danificam todo o piso e devem ser protegidos por tapetes protetores e ou substituídos por rodízios de silicone.

Como frisamos evite de perder sua garantia Ospe Floor.

Siga todos os itens recomendamos e obrigatórios em suas obras e ou de qualquer fabricante.

A não utilização de qualquer recomendação acarreta sim na perda de garantia mesmo que a loja informe, que sempre trabalhou deste jeito, e ou que não é por não ter seguido uma norma que ocorre o problema, enfim tudo o que é dito após o problema ocorrer e acredite, uma hora vai acontecer caso as normas exigidas pelos fabricantes não sejam seguidas.

Sem seguir as recomendações dos fabricante a loja chama para si a responsabilidade de um eventual problema.

Qualquer dúvida a qualquer dos itens mencionados favor entrar em contato com a Ospe para esclarecimentos.