

VERNER

ENGENHARIA E CONSTRUÇÕES

TERMO DE GARANTIA
TABELA DE MANUTENÇÃO
PREVENTIVA E
PROCEDIMENTOS PARA
ASSISTÊNCIA TÉCNICA

VERNER

ENGENHARIA E CONSTRUÇÕES

Sumário

1. Apresentação	1
2. Garantia Legal	1
2.1. Prazos de garantia	1
2.2. TABELA A:	1
2.3. Perda de Garantia	4
3. Manutenções	5
3.1. Tabela de Manutenção Periódica	5
3.2. TABELA B:	5
4. Disposições Gerais	10
4.1. Variações de construção admissíveis	11
4.2. Deveres do Consumidor	11
4.3. Referências	11
4.4. Recomendações aos usuários	12
5. Atendimento ao Cliente	12
5.1. Procedimento para solicitação de Assistência Técnica	12

1. Apresentação

Quando todos conhecem as regras, os problemas praticamente desaparecem.

Esta premissa também se aplica no que diz respeito ao uso e à manutenção das áreas comuns dos empreendimentos imobiliários.

Com base nesta assertiva, e atendendo à legislação e normas técnicas em vigor, a VERNER Engenharia Civil e Construções Ltda. tem o prazer de apresentar aos prezados clientes e colaboradores este TERMO DE GARANTIA TABELA DE MANUTENÇÃO PREVENTIVA E PROCEDIMENTOS PARA ASSISTÊNCIA TÉCNICA a fim de auxiliar no programa de manutenção das edificações e prestar informações técnicas acerca garantia e manutenções dos sistemas construtivos, requisitos que permitem o funcionamento edificação de forma correta e harmoniosa.

2. Garantia Legal

A VERNER Engenharia e Construções Ltda. é responsável pela construção do imóvel segundo as prescrições da legislação vigente.

2.1. Prazos de garantia

Os prazos de garantia de material e serviço dos sistemas estão relacionados na tabela a seguir, com validade a partir da data do Auto de Conclusão do Imóvel (Habite-se) em conformidade com a norma técnica ABNT NBR 15575.

2.2. TABELA A:

Os Prazos de Garantia Contratual adotados são os recomendados pela norma ABNT NBR 15575, para edifícios habitacionais que tiveram seus projetos de construção protocolados para aprovação nos órgãos competentes posteriormente à sua vigência - (19/7/2013).

Sistemas, elementos, componentes e instalações	Prazos de Garantia Contratual segundo norma ABNT NBR 15575, para edifícios habitacionais que tiveram seus projetos de construção protocolados para aprovação nos órgãos competentes posteriormente à sua vigência 19/7/2013			
	1 Ano	2 Anos	3 Anos	4 Anos
Fundações, estrutura principal, estruturas periféricas, contenções e arrimos				<ul style="list-style-type: none"> • Instalação • Equipamentos
Paredes de vedação, estruturas auxiliares, estruturas de cobertura, estrutura das escadarias internas ou externas, guarda corpos, muros de divisa e telhados.				<ul style="list-style-type: none"> • Segurança e Integridade
Equipamentos industrializados (aquecedores de passagem ou acumulação, motobombas, filtros, interfone, automação de portões, elevadores e outros)	<ul style="list-style-type: none"> • Instalação 			
Sistemas de dados e voz, telefonia, vídeo e televisão	<ul style="list-style-type: none"> • Equipamentos 			
Sistema de proteção contra descargas atmosféricas, sistema de combate a incêndio, pressurização das escadas, iluminação de emergência, sistema de segurança patrimonial	<ul style="list-style-type: none"> • Instalação • Equipamentos 			
Porta Corta-fogo	<ul style="list-style-type: none"> • Dobradiças e Molas 			<ul style="list-style-type: none"> • Integridade de postas e batentes
Instalações elétricas tomadas/interruptores/disjuntores/fios/cabos/eletrodutos/caixas e quadros	<ul style="list-style-type: none"> • Equipamentos 		<ul style="list-style-type: none"> • Instalação 	
Instalações hidráulicas e gás - colunas de água fria, colunas de água quente, tubos de queda de esgoto, colunas de gás				<ul style="list-style-type: none"> • Integridade e Estanqueidade
Instalações hidráulicas e gás coletores/ramais/louças/caixas de descarga/bancadas/metais sanitários/sifões/ligações flexíveis/válvulas/registros/ralos/tanques			<ul style="list-style-type: none"> • Instalação 	
Impermeabilização				<ul style="list-style-type: none"> • Estanqueidade
Esquadrias de Madeira	<ul style="list-style-type: none"> • Empenamento • Descolamento • Fixação 			
Esquadrias de aço	<ul style="list-style-type: none"> • Fixação • Oxidação 			

Sistemas, elementos, componentes e instalações	Prazos de Garantia Contratual segundo norma ABNT NBR 15575, para edifícios habitacionais que tiveram seus projetos de construção protocolados para aprovação nos órgãos competentes posteriormente à sua vigência 19/7/2013			
	1 Ano	2 Anos	3 Anos	4 Anos
Esquadrias de alumínio e de PVC	<ul style="list-style-type: none"> Partes móveis (inclusive recolhedores de palhetas, motores e conjuntos elétricos de acionamento) 	<ul style="list-style-type: none"> Borrachas, escovas, articulações, fechos e roldanas 		<ul style="list-style-type: none"> Perfis de alumínio, fixadores e revestimentos em painel de alumínio
Fechaduras e ferragens em geral	<ul style="list-style-type: none"> Funcionamento Acabamento 			
Revestimentos de paredes, pisos e tetos internos e externos em argamassa/gesso liso/componentes de gesso acartonado		<ul style="list-style-type: none"> Fissuras 	<ul style="list-style-type: none"> Estanqueidade de fachadas e pisos molháveis 	<ul style="list-style-type: none"> Má aderência do revestimento e dos componentes do sistema
Revestimentos de paredes, pisos e tetos em azulejo/cerâmica/pastilhas		<ul style="list-style-type: none"> Revestimentos soltos, gretados, desgaste excessivo 	<ul style="list-style-type: none"> Estanqueidade de fachadas e pisos molháveis 	
Revestimentos de paredes, pisos e teto em pedras naturais (mármore, granito e outros)		<ul style="list-style-type: none"> Revestimentos soltos, gretados, desgaste excessivo 	<ul style="list-style-type: none"> Estanqueidade de fachadas e pisos molháveis 	
Pisos de madeira – tacos, assoalhos e decks	<ul style="list-style-type: none"> Empenamento, trincas na madeira e destacamento 			
Piso cimentado, piso acabado em concreto, contra piso		<ul style="list-style-type: none"> Destacamentos, fissuras, desgaste excessivo 	<ul style="list-style-type: none"> Estanqueidade de pisos molháveis 	
Revestimentos especiais (fórmica, plásticos, têxteis, pisos elevados, materiais compostos de alumínio)		<ul style="list-style-type: none"> Aderência 		
Forros de Gesso	<ul style="list-style-type: none"> Fissuras por acomodação dos elementos estruturais e de vedação 			
Forros de Madeira	<ul style="list-style-type: none"> Empenamento, trincas na madeira e destacamento 			

Sistemas, elementos, componentes e instalações	Prazos de Garantia Contratual segundo norma ABNT NBR 15575, para edifícios habitacionais que tiveram seus projetos de construção protocolados para aprovação nos órgãos competentes posteriormente à sua vigência 19/7/2013			
	1 Ano	2 Anos	3 Anos	4 Anos
Pintura/verniz (interna/externa)		<ul style="list-style-type: none">• Empolamento, descascamento, esfarelamento, alteração de cor ou deterioração de acabamento		
Selantes, componentes de juntas e rejuntamentos	<ul style="list-style-type: none">• Aderência			
Vidros	<ul style="list-style-type: none">• Fixação			

Atenção

A Construtora não se responsabiliza por danos causados pelo uso inadequado do imóvel, pelo prolongado desuso, pelo desgaste natural dos materiais ou por reformas e alterações feitas no projeto original, mesmo que ainda esteja vigente o prazo de garantia contratualmente estipulado.

2.3. Perda de Garantia

As garantias serão perdidas nos seguintes casos:

Se durante o prazo de vigência da garantia (vide tabela a seguir) não for observado o que dispõe a NBR 5674 - Manutenção da Edificação, no que diz respeito à manutenção preventiva correta, para imóveis habitados ou não;

Se, nos termos da art. 393 Código Civil Brasileiro atualizado 2003, ocorrer qualquer caso fortuito, ou por força maior, que impossibilite a manutenção da garantia concedida;

Se foi executada reforma no imóvel ou descaracterização dos sistemas, com fornecimento de materiais e serviços pelo próprio usuário;

Se houver danos por mau uso, ou não respeitando os limites admissíveis de sobrecarga nas instalações e estrutura;

Se o Proprietário não permitir o acesso do profissional destacado pela Construtora/ Incorporadora nas dependências de sua unidade, para proceder à vistoria técnica;

Se forem identificadas irregularidades na vistoria técnica e as devidas providências sugeridas não forem tomadas por parte do Proprietário ou Condomínio.

Caso seja realizada substituição de qualquer parte do sistema com uso de peças, componentes que não possuam característica de desempenho equivalente ao original entregue pela construtora;

Se durante o prazo de garantia não for realizada a manutenção correta da edificação em uso ou não.

Falta de comprovação da realização de manutenção, conforme previsto na tabela a seguir:

Atenção

A garantia de aparelhos ou equipamentos instalados pela Construtora em seu imóvel será a mesma dada pelo fabricante. O mesmo ocorre com os materiais empregados. Alguns materiais empregados possuem também garantias limitadas.

3. Manutenções

3.1. Tabela de Manutenção Periódica

A elaboração deste modelo teve como base o anexo A da norma ABNT NBR 5674.

3.2. TABELA B:

Tabela de Programa de Manutenção e Preventiva

Periodicidade	Sistema	Atividade	Responsável
A cada 1 semana	Ar-Condicionado	Ligar o Sistema	Equipe de Manutenção Local
	Churrasqueira, forno de pizza e lareira para uso a carvão	Fazer a limpeza Geral	Equipe de Manutenção Local
	Instalações hidráulicas - água potável	Verificar o nível dos reservatórios, o funcionamento das torneiras de boia e chave de boia para controle de nível	Equipe de Manutenção Local
A cada 1 mês	Banheira de hidromassagem/spa/ofurô	Fazer teste de funcionamento conforme instruções do fornecedor	Equipe de Manutenção Local
	Revestimento de pedras naturais (mármore, granito, pedra mineira, mosaico e outros)	No caso de pedras polidas (ex. pisos, bancadas de granito etc.), verificar e, se necessário, encerrar	Equipe de Manutenção Local

		Nas áreas de circulação intensa o encerramento deve acontecer com periodicidade inferior, para manter uma camada protetora	Equipe de Manutenção Local
A cada 3 meses	Esquadrias de alumínio	Efetuar limpeza geral das esquadrias e seus componentes	Equipe de Manutenção Local
A cada 6 meses	Instalações Elétricas	Testar o disjuntor tipo DR apertando o botão localizado no próprio aparelho. Ao apertar o botão, a energia será interrompida. Caso isso não ocorra, trocar o DR.	Equipe de Manutenção Local/ Empresa Capacitada
	Instalações Hidráulicas - água potável	Limpar e verificar a regulagem dos mecanismos de descarga	Equipe de Manutenção Local
		Verificar mecanismos internos da caixa acoplada	Equipe de Manutenção Local
		Limpar os aeradores (bicos removíveis) das torneiras	Equipe de Manutenção Local
	Instalações Hidráulicas - água não potável	Limpar e verificar a regulagem dos mecanismos de descarga	Equipe de Manutenção Local
	Esquadrias de ferro e aço	Verificar as esquadrias para identificação de pontos de oxidação e, se necessário, proceder reparos necessários.	Equipe de Manutenção Local/ Empresa Capacitada
	Churrasqueira, forno de pizza e lareira para uso a carvão	Verificar os revestimentos, tijolos refratários e, havendo necessidade, providenciar reparos	Equipe de Manutenção Local/ Empresa Capacitada
A cada 1 ano	Instalações Hidráulicas - água potável	Verificar estanqueidade da válvula de descarga, torneira automática e torneira eletrônica	Equipe de Manutenção Local
		Verificar as tubulações de água potável para detectar obstruções, perda de estanqueidade e sua fixação, recuperar sua integridade onde necessário	Equipe de Manutenção Local/ Empresa Capacitada

		Verificar, e se necessário, substituir os vedantes (courinhos) das torneiras, misturadores e registros de pressão para garantir a vedação e evitar vazamentos	Equipe de Manutenção Local/ Empresa Capacitada
		Verificar o funcionamento do sistema de aquecimento individual e efetuar limpeza e regulagem, conforme legislação vigente	Empresa Capacitada
Instalações Elétricas		Rever o estado de isolamento das emendas de fios e, no caso de problemas, providenciar as correções	Empresa Especializada
		Verificar e, se necessário, reapertar as conexões do quadro de distribuição	Empresa Especializada
		Verificar o estado dos contatos elétricos. Caso possua desgaste, substituir as peças (tomadas, interruptores e ponto de luz e outros)	Empresa Especializada
Instalações Hidráulicas - água não potável		Verificar estanqueidade da válvula de descarga, torneira automática e torneira eletrônica	Equipe de Manutenção Local
		Verificar as tubulações de água servida, para detectar obstruções, perda de estanqueidade e sua fixação, reconstituindo sua integridade onde necessário	Empresa Capacitada/ Empresa Especializada
Impermeabilização		Verificar a integridade dos sistemas de impermeabilização e reconstituir a proteção mecânica, sinais de infiltração ou falhas da impermeabilização exposta	Empresa Capacitada/ Empresa Especializada

	Verificar a integridade e reconstituir os rejuntamentos internos e externos dos pisos, paredes, peitoris, soleiras, ralos, peças sanitárias, bordas de banheiras, chaminés, grelhas de ventilação e de outros elementos	Empresa Capacitada/ Empresa Especializada
Esquadrias de ferro e aço	Verificar e, se necessário, pintar ou executar serviços com as mesmas especificações da pintura original	Empresa Capacitada/ Empresa Especializada
	Verificar a vedação e fixação dos vidros	Empresa Capacitada/ Empresa Especializada
Esquadrias de Madeira	No caso de esquadrias envernizadas, recomenda-se um tratamento com vernize, a cada três anos, a raspagem total e reaplicação do verniz	Empresa Capacitada/ Empresa Especializada
	Verificar falhas de vedação, fixação das esquadrias, guarda-corpos e reconstituir sua integridade onde for necessário	Empresa Capacitada/ Empresa Especializada
	Efetuar limpeza geral das esquadrias, incluindo os drenos. Reapertar parafusos aparentes e regular freio e lubrificação	Empresa Capacitada/ Empresa Especializada
	Verificar a vedação e fixação dos vidros	Empresa Capacitada/ Empresa Especializada
Geradores de água quente	Verificar sua integridade e reconstituir o funcionamento do sistema de lavagem interna dos depósitos de água quente e limpeza das chaminés conforme instrução do fabricante	Empresa Capacitada
Banheira de hidromassagem/spa/ofurô	Refazer o rejuntamento das bordas com silicone específico ou mastique	Equipe de Manutenção Local/ Empresa Capacitada

		Verificar a integridade e reconstituir os rejuntamentos internos e externos dos pisos, paredes, peitoris, soleiras, ralos, peças sanitárias, bordas de banheiras, chaminés, grelhas de ventilação e de outros elementos	Empresa Capacitada/ Empresa Especializada
	Esquadrias de alumínio	Verificar a presença de fissuras, falhas na vedação e fixação nos caixilhos e reconstituir sua integridade onde for necessário	Empresa Capacitada/ Empresa Especializada
	Revestimento de paredes e tetos em argamassa ou gesso e forro de gesso (interno e externo)	Repintar os forros dos banheiros e áreas úmidas	Empresa Capacitada/ Empresa Especializada
	Revestimento e ladrilho hidráulico	Verificar sua integridade e reconstituir o rejuntamento interno e externo dos pisos	Empresa Capacitada/ Empresa Especializada
	Rejunte	Verificar a integridade e reconstituir os rejuntamentos internos e externos dos pisos, paredes, peitoris, soleiras, ralos, peças sanitárias, bordas de banheiras, chaminés, grelhas de ventilação e de outros elementos, onde houver	Equipe de Manutenção Local/ Empresa Capacitada
	Vedação flexíveis	Inspecionar e, se necessário, completar o rejuntamento convencional (em azulejos, cerâmicas, pedras), principalmente na área do box do chuveiro, bordas de banheiras	Equipe de Manutenção Local/ Empresa Capacitada
	Esquadrias de alumínio	Reapertar os parafusos aparentes dos fechos, das fechaduras ou puxadores e das roldanas	Empresa Capacitada/ Empresa Especializada

	Esquadrias de alumínio	Verificar nas janelas Maxim-air a necessidade de regular o freio. Para isso, abrir a janela até um ponto intermediário ($\pm 30^\circ$), no qual ela deve permanecer parada e oferecer certa resistência a movimento espontâneo. Se necessário, a regulagem deverá ser feita somente por pessoas especializadas, para não colocar em risco a segurança do usuário e de terceiros	Equipe de Manutenção Local/ Empresa Capacitada
A cada 2 anos	Instalações elétricas	Reapertar todas as conexões (tomadas, interruptores, ponto de luz e outros)	Empresa Capacitada/ Empresa Especializada
	Esquadrias de madeira	Nos casos das esquadrias encerradas é aconselhável o tratamento de todas as partes	Empresa Capacitada/ Empresa Especializada
	Revestimento de paredes e tetos em argamassa ou gesso e forro de gesso (interno e externo)	Revisar a pintura das áreas secas e, se necessário, repintá-las, evitando assim o envelhecimento, a perda de brilho, o descascamento e eventuais fissuras	Empresa Capacitada/ Empresa Especializada
	Vedação flexíveis	Inspecionar e, se necessário, completar o rejuntamento com mastique. Isto é importante para evitar o surgimento de manchas e infiltrações	Empresa Capacitada/ Empresa Especializada

4. Disposições Gerais

A Construtora se obriga a prestar o Serviço de Atendimento ao Cliente para orientações e esclarecimentos de dúvidas referentes à manutenção preventiva e à garantia.

O adquirente se obriga a efetuar a manutenção preventiva de sua unidade, e é corresponsável pela Manutenção Preventiva do conjunto da edificação, conforme estabelecido nas Normas Técnicas Brasileiras,

obrigando-se a permitir o acesso do profissional destacado pela Construtora e/ou Incorporadora, para proceder às vistorias técnicas necessárias, sob pena de perda de garantia.

No caso do imóvel ser vendido, cedido, ou seja, qualquer outro ato de transferência de propriedade e posse e/ou uso a um terceiro, o adquirente se obriga a transmitir as orientações sobre o adequado uso, manutenção e garantia do seu imóvel, ao novo proprietário entregando os documentos e manuais correspondentes.

4.1. Variações de construção admissíveis

São consideradas variações admissíveis da construção:

Pequenas deformações ou fissuras na estrutura e em paredes, decorrentes da acomodação das peças estruturais do edifício, na medida em que ele passa a receber e suportar novas cargas, ou pelo efeito de dilatação ou contração provocado por grandes variações de temperatura. Essas deformações são previstas dentro de limites estabelecidos por normas da ABNT;

Diferenças de textura e cor entre peças de granito e mármore, por serem materiais naturais, e ainda azulejos e cerâmicas, estes com menor tolerância, por serem produtos industrializados. Essas pequenas variações são normais e não requerem reparos e/ou trocas por parte da construtora.

4.2. Deveres do Consumidor

A Construtora tem a obrigação de entregar o imóvel sem vícios de construção e, na sua ocorrência, corrigi-los. O comprador, usuário do imóvel, passa a ter deveres correlatos, cujo cumprimento pode configurar negligência e acarretar a perda de suas prerrogativas.

4.3. Referências

As informações aqui prestadas visam dar uma orientação geral ao proprietário em relação ao assunto, não entrando em pormenores de natureza técnica ou jurídica.

Para mais esclarecimentos, consultem-se:

- Código Civil Brasileiro;
- Código de Defesa do Consumidor – Lei Federal 8.078/90;
- Norma ABNT NBR 5674
- Norma ABNT NBR 15575

4.4. Recomendações aos usuários

Leitura atenta das informações sobre a utilização e a manutenção do imóvel e de seus equipamentos.

Respeito às normas de uso indicadas pela Construtora e pelos fornecedores.

Conservação do imóvel, dando a devida manutenção preventiva às suas diversas partes, conforme tabela B de Programa de Manutenção Preventiva.

5. Atendimento ao Cliente

5.1. Procedimento para solicitação de Assistência Técnica

Para solicitar Assistência Técnica na ocorrência de eventuais defeitos nos sistemas que compõem sua unidade habitacional dentro dos prazos de vigência de garantia, siga as instruções:

- A. Em caso de ocorrência referente aos serviços e edificações executadas por essa construtora. Enviar e-mail, imediatamente a sua identificação, aos cuidados do Serviço de Atendimento ao Cliente no endereço eletrônico sac@vernerengenharia.com . Relatar no corpo do e-mail, nome do solicitante, telefone para contato e descrição sucinta da ocorrência identificada.
- B. No recebimento do seu pedido será aberto um chamado, caso não procedente, daremos um posicionamento em relação ao mesmo imediatamente. Se procedente, será agendado uma vistoria em sua unidade. Neste momento é importante a sua presença, ou de outra pessoa que possa nos mostrar os eventuais problemas e esclarecer dúvidas.
- C. No ato da visita, comprovada a existência do defeito e definidos os reparos a serem executados, faremos uma programação para a execução dos serviços sob a abertura de ordem de serviço.
- D. Se, ao contrário, na visita seja constatado que o defeito tenha sido causado pelo uso inadequado ou inexistência de manutenção preventiva, será registrada a perda da garantia, ficando o reparo e custo a cargo do morador.
- E. Os serviços de reparo somente poderão ser executados nos dias e horários de expediente da construtora, ou seja, de segunda a quinta-feira das 07:00 às 11:30 / 12:30 às 17:00 horas e as sextas-feiras das 07:00 às 11:30/12:30 às 16:00 horas.

Caso o proprietário não possa estar presente nestes horários e não autorizar a construtora a executar o serviço sem a sua presença deverá deixar outra pessoa responsável para o acompanhamento do serviço, caso o contrário, o serviço não poderá ser executado. O atendimento dos reparos será conforme a sequência de encaminhamentos das solicitações, exceto em caso de extrema urgência desde que atestada pela construtora.

- F. Terminados os reparos, nosso representante solicitará o recebimento formal dos serviços, por meios do seu “aceite” na Ordem de Serviço.

Colocamo-nos a disposição para eventuais esclarecimentos.

Atenciosamente

VERNER ENGENHARIA CIVIL E CONSTRUÇÕES LTDA

Serviço de Atendimento ao Cliente

sac@vernerengenharia.com