



PASSAPORTE DA TELHA

TERMO DE GARANTIA CONTRATUAL

Telha Galvalume Nacional 0,43 mm | Revestimento metálico AZ150 |
Garantia contratual proporcional de 20 anos

IMPORTANTE: Este Termo integra a garantia contratual da compra. Leia antes de concluir o pedido e guarde este PDF junto com o Passaporte da Telha e a nota fiscal.

Emissor da garantia: Casa do Aço Comercio de Ferro e Aço Ltda	CNPJ: 84.532.068/0001-01
Versão do termo: 1.6 - 11/08/2026	Canal de pós-venda: WhatsApp (92) 2888-0090 ou contato do vendedor registrado no Passaporte
Produto: Telha Galvalume Nacional 0,43 mm	Abrangência: pedidos elegíveis identificados no Passaporte da Telha

01 IDENTIFICAÇÃO DA GARANTIDORA E VINCULAÇÃO DA COMPRA

Este Termo é emitido por Casa do Aço Comercio de Ferro e Aço Ltda, inscrita no CNPJ sob nº 84.532.068/0001-01, com endereço informado na Av. José B. Henrique, 512 - Monte das Oliveiras, Manaus-AM, doravante denominada GARANTIDORA, em favor do comprador original identificado no Passaporte da Telha e na nota fiscal, doravante denominado BENEFICIÁRIO.

A garantia individual somente se vincula ao produto quando o Passaporte da Telha estiver preenchido e assinado, contendo, no mínimo: beneficiário, CPF/CNPJ, nota fiscal ou pedido, data de entrega, local de instalação, perfil, medidas, quantidade, fabricante/fornecedor da bobina, revestimento AZ150, lote ou identificação de rastreabilidade, vendedor responsável e versão deste Termo.

DOCUMENTOS QUE FORMAM A GARANTIA: Passaporte da Telha preenchido e assinado + nota fiscal ou pedido + esta versão do Termo em PDF + orientações de transporte, armazenamento, instalação, uso e manutenção disponibilizadas ao comprador.

02 OBJETO, VIGÊNCIA E NATUREZA DA GARANTIA

2.1. Objeto: este Termo disciplina a garantia contratual da Telha Galvalume Nacional 0,43 mm, perfil Trapezoidal TP40 ou Ondulada, comprovadamente fabricada com aço Galvalume AZ150 e identificada por nota fiscal, pedido, lote e características registradas no Passaporte da Telha. A garantia não se aplica automaticamente a produto sem comprovação técnica do revestimento, da origem e do lote.

2.2. Prazo contratual: 20 (vinte) anos, contados da entrega efetiva do produto indicada no comprovante de entrega ou, na falta dele, da data da nota fiscal. A cobertura contratual será proporcional ao tempo de uso, conforme a tabela da cláusula 6.2.

2.3. Natureza: esta garantia contratual é complementar e não substitui, reduz ou elimina os direitos e a garantia legal assegurados ao consumidor pela legislação aplicável.

2.4. Preço e vinculação: a garantia não possui cobrança separada e é vinculada exclusivamente às telhas elegíveis discriminadas na nota fiscal, no pedido e no Passaporte. Preço, entrega, instalação e demais condições da venda permanecem regidos pelos respectivos documentos.

2.5. Transferência: a garantia é pessoal, vinculada ao comprador original identificado neste Termo, e não acompanha automaticamente o imóvel nem pode ser transferida a terceiros.

2.6. Acesso e conservação: antes da conclusão da venda, o BENEFICIÁRIO deverá ter acesso a este Termo pelo QR Code do Passaporte e poderá baixá-lo. No ato da venda, a GARANTIDORA deverá enviar o mesmo PDF pelo WhatsApp ou e-mail informado pelo comprador e registrar a versão e a data no Passaporte. Alterações futuras não alcançarão compras anteriores, que permanecerão regidas pela versão aceita no ato da compra.

RESUMO ESSENCIAL: A garantia de 20 anos é contratual, proporcional ao tempo e exclusiva para telhas e lotes com comprovação técnica de revestimento metálico Galvalume AZ150. Ela não significa que a telha jamais apresentará alteração visual ou oxidação.

03 COBERTURA CONTRATUAL

Mediante análise técnica e comprovação do nexo causal, esta garantia contratual cobre exclusivamente a corrosão atmosférica natural anormal e prematura da telha elegível, caracterizada por ferrugem ou oxidação acima do comportamento razoavelmente esperado para o revestimento metálico Galvalume AZ150, inclusive perda relevante e prematura da proteção metálica ou corrosão perfurante. A cobertura somente se aplica quando a exposição ocorrer em condições normais e compatíveis com o produto e quando transporte, armazenamento, projeto, instalação, uso, limpeza e manutenção forem adequados.

Condições cumulativas para análise de cobertura

- O produto deve estar identificado por nota fiscal, pedido, Passaporte da Telha, fabricante/fornecedor da bobina, lote, perfil, revestimento e medidas, com documento técnico que comprove o Galvalume AZ150.
- A aplicação, o ambiente, o projeto, a estrutura, o caimento, a drenagem, a sobreposição, os apoios e as fixações devem ser compatíveis com o produto e com as instruções técnicas aplicáveis.
- O armazenamento, a descarga, o corte, a montagem, a limpeza e a manutenção devem preservar o revestimento e evitar retenção de umidade, limalhas e agentes agressivos.
- O beneficiário deve comunicar a ocorrência, preservar as evidências e permitir vistoria ou coleta de amostra quando tecnicamente necessária.
- A causa do dano deve ser tecnicamente atribuível ao produto coberto, e não a projeto, estrutura, instalação, ambiente, acessórios, acidente ou uso incompatível.

Escopo da cobertura contratual

- Cobertura material: corrosão atmosférica natural anormal e prematura da telha elegível e de seu revestimento metálico Galvalume AZ150.

- Não estão incluídas pintura, acabamento decorativo, parafusos, vedantes, estrutura, calhas, rufos ou outros componentes, salvo se estiverem expressamente identificados como cobertos na nota fiscal e no Passaporte.
- Mudança de brilho, tonalidade, manchas superficiais, oxidação de bordas de corte e sinais compatíveis com o envelhecimento natural não configuram cobertura automática e exigem análise técnica.
- Solução possível: reparo, reposição parcial ou total das telhas afetadas, crédito, abatimento, restituição proporcional ou combinação acordada por escrito.
- Cobertura proporcional: 100% do 1º ao 2º ano; 50% do 3º ao 4º; e 20% do 5º ao 20º ano.

04 LIMITAÇÕES E SITUAÇÕES NÃO COBERTAS PELA GARANTIA CONTRATUAL

Uma hipótese de exclusão não autoriza negativa automática. A Casa do Aço deverá registrar evidências, analisar tecnicamente a causa e demonstrar a relação entre a condição encontrada e o dano reclamado. Permanecem preservados os direitos legais aplicáveis.

- **Armazenamento inadequado:** chapas molhadas, descobertas, em contato com o solo, sem ventilação ou com umidade retida entre peças; armazenamento prolongado em desacordo com as orientações aplicáveis.
- **Projeto ou drenagem:** água empoçada, caimento insuficiente, sobreposição incorreta, calhas ou drenagem inadequadas, estrutura ou vãos incompatíveis.
- **Instalação e acabamento:** fixação, vedação, recobrimento ou corte inadequados; furos incorretos; limalhas ou resíduos metálicos deixados sobre a cobertura.
- **Agentes agressivos:** contato com ácidos, sais, fertilizantes, cimento úmido, produtos químicos, fumaça ou outros agentes incompatíveis com o revestimento especificado.
- **Resíduos animais ou orgânicos:** contato com urina, fezes, esterco, ração, decomposição orgânica ou vapores produzidos por criação ou confinamento de animais.
- **Ambiente incompatível:** exposição marinha, industrial ou altamente corrosiva sem especificação e proteção adequadas para a classe de ambiente.
- **Condensação e ventilação:** umidade contínua ou condensação na face inferior causada por falta de ventilação, isolamento inadequado ou condição construtiva incompatível.
- **Corrosão galvânica:** contato direto com metais ou acessórios incompatíveis, ou escoamento contaminado proveniente desses materiais.
- **Dano mecânico:** riscos, amassamentos, abrasão, perfuração, impacto, movimentação, transporte ou descarga após a entrega aceita, quando não atribuíveis à Casa do Aço.
- **Materiais incompatíveis:** uso de parafusos, selantes, tintas, isolantes, acessórios ou produtos de limpeza não recomendados ou incompatíveis.
- **Alteração não autorizada:** modificação, repintura, reparo ou tratamento realizado sem procedimento técnico aprovado.
- **Ausência de manutenção:** falta de inspeção, limpeza, remoção de resíduos e correção de pontos de retenção de água conforme o manual aplicável.
- **Uso fora da finalidade:** carga, tráfego, estrutura, vão, aplicação ou finalidade diferente daquela para a qual o produto foi especificado.
- **Eventos externos:** acidente, vandalismo, incêndio, queda de objeto ou fenômeno natural fora das condições de projeto e da resistência prevista para o sistema.

05 COMO SOLICITAR ATENDIMENTO

O beneficiário deverá abrir um protocolo pelo WhatsApp oficial (92) 2888-0090 ou pelo contato do vendedor anotado manualmente no Passaporte da Telha no ato da venda e enviar, sempre que disponíveis:

- nome, CPF/CNPJ, telefone e endereço da instalação;
- nota fiscal, pedido e Passaporte da Telha;
- data aproximada da instalação e identificação do instalador;
- fotos e vídeos gerais e de detalhe, sem desmontar ou alterar o local antes da orientação;
- descrição da ocorrência, data em que foi percebida e condições do ambiente;
- registros de armazenamento, instalação e manutenção;
- acesso seguro para vistoria, quando necessária.

Procedimento de atendimento

1. Abertura do protocolo e confirmação de recebimento pelo canal de pós-venda.
2. Triagem dos documentos e solicitação objetiva de informações complementares, quando necessárias.
3. Agendamento de vistoria, coleta de amostra ou análise laboratorial, conforme o local e a complexidade da ocorrência.
4. Conclusão por relatório ou comunicação escrita, indicando as evidências, a causa provável, a cobertura ou não cobertura e a solução proposta.
5. Formalização e execução da solução aprovada, observados os prazos legais aplicáveis e a disponibilidade operacional devidamente comunicada.

A análise não deve exigir do consumidor prova impossível nem reduzir prazo ou direito previsto em lei. Prazos internos são metas de atendimento e não afastam os prazos legais aplicáveis.

06 SOLUÇÃO, LIMITES E RESPONSABILIDADES

6.1. Solução contratual: confirmada a cobertura, a Casa do Aço poderá propor reparo tecnicamente adequado, reposição parcial ou total das telhas afetadas, crédito, abatimento ou restituição, sempre limitada ao percentual e à base de cálculo previstos na cláusula 6.2. A solução será formalizada por escrito. Esta escolha dentro da garantia contratual não restringe as alternativas que a legislação obrigatoriamente assegure ao consumidor quando houver incidência da garantia legal.

6.2. Tabela de cobertura proporcional

Período da garantia	Cobertura	Base de aplicação
1º ao 2º ano	100%	Telhas afetadas e aprovadas na análise técnica
3º ao 4º ano	50%	Valor líquido original das telhas afetadas na nota fiscal
5º ao 20º ano	20%	Valor líquido original das telhas afetadas na nota fiscal

Os percentuais incidem somente sobre as telhas efetivamente afetadas e aprovadas na análise técnica, e não sobre o valor total da obra ou do pedido. A aplicação desta regra não reduz nem substitui direitos decorrentes da garantia legal.

6.3. Ônus e custos da garantia contratual: salvo quando houver obrigação legal, responsabilidade comprovada da GARANTIDORA ou acordo escrito em sentido diferente, a cobertura contratual limita-se ao valor proporcional das telhas afetadas. Não estão incluídos desmontagem, retirada, transporte, frete, içamento, mão de obra, reinstalação, pintura, acessórios, estrutura, hospedagem, paralisação da obra, lucros cessantes ou descarte. A aplicação desta cláusula não exclui custos ou reparações que sejam devidos por força da garantia legal ou de responsabilidade reconhecida no caso concreto.

6.4. Fabricante/fornecedor: a garantia contratual de 20 anos é concedida pela Casa do Aço para pedidos elegíveis. A Casa do Aço poderá acionar a usina, o fabricante, o transformador ou o fornecedor do lote para apoio técnico, sem apresentar essas empresas como garantidoras do prazo de 20 anos sem documento específico e sem transferir ao cliente a coordenação do atendimento que lhe caiba.

6.5. Alteração e cancelamento: este Termo não cria multa ou cobrança autônoma. Eventual cancelamento da compra, devolução ou troca será tratado pelo pedido, pela política comercial aprovada e pela legislação aplicável.

6.6. Foro: fica preservado o foro legalmente competente e, quando aplicável, o domicílio do consumidor.

07 CUIDADOS ESSENCIAIS DO BENEFICIÁRIO

O beneficiário declara que recebeu ou receberá orientação compatível com o produto e se compromete a:

- conferir quantidade, medidas, acabamento e avarias aparentes no recebimento e registrar qualquer divergência;
- armazenar as telhas em local seco, coberto, ventilado, fora do contato com o solo e sem reter umidade entre peças;
- utilizar mão de obra, estrutura, caimento, sobreposição, fixadores, acessórios, cortes e vedações tecnicamente compatíveis;
- remover limalhas, resíduos e materiais agressivos após a instalação;
- evitar contato com metais, produtos químicos, argamassa, cimento úmido, sais ou agentes incompatíveis;
- manter drenagem livre, inspecionar a cobertura e realizar limpeza e manutenção periódicas;
- guardar nota fiscal, pedido, Passaporte da Telha, este Termo e registros de instalação/manutenção;
- comunicar rapidamente sinais de corrosão, infiltração, desprendimento ou dano e preservar evidências para análise.

08 CIÊNCIA PELO PASSAPORTE, VERSÃO E PROVA DE ENTREGA

A assinatura do Passaporte da Telha deverá identificar expressamente a versão deste Termo e registrar que o BENEFICIÁRIO: (a) teve oportunidade de ler previamente as condições; (b) recebeu acesso ao PDF por QR Code; (c) recebeu uma cópia digital pelo WhatsApp ou e-mail informado; e (d) tomou ciência, em destaque, de que a garantia de 20 anos é contratual, proporcional, pessoal e limitada à corrosão atmosférica natural anormal e prematura do revestimento metálico AZ150 das telhas elegíveis.

A GARANTIDORA deverá manter arquivados o Passaporte assinado, a nota fiscal ou pedido, o comprovante de entrega, a comprovação de envio do PDF, a versão aceita e os documentos de rastreabilidade do lote. O QR Code deve apontar para arquivo estável, disponível para download e preservado durante todo o prazo aplicável.

Se houver divergência entre publicidade, fala do vendedor, Passaporte e este Termo, será aplicada a interpretação juridicamente cabível e mais favorável ao consumidor quando assim determinar a legislação. Nenhum vendedor está autorizado a ampliar verbalmente a cobertura sem documento escrito emitido pela direção da Casa do Aço.