

TERMO DE GARANTIA E POLÍTICA DE DEVOLUÇÃO

Este Termo de Garantia descreve as condições em que a garantia é aplicada aos produtos comercializados pelas empresas contidas na cláusula 4 deste documento, juntamente com a respectiva nota fiscal da operação comercial.

Cláusulas Gerais

1. O início da Garantia começa a contar na data da emissão da nota fiscal;
2. Prazo para manifestação de inconformidade é de 2 dias após o recebimento da mercadoria, ou em até 7 (sete) dias corridos após a data de emissão da nota fiscal, o que ocorrer primeiro.
3. As coberturas da garantia estão expressas conforme os termos de garantia específicos para cada linha de produtos contido nesse documento.
4. Este Termo de Garantia aplica-se à mercadorias industrializadas ou comercializadas por:
 - a. TWBrazil UPM – Eireli – CNPJ 04.567.439/0001-51 (Indústria)
 - b. Greenwood Madeiras Preservadas Eireli – CNPJ 10.929.794/0001-26 (Comércio)
5. O acionamento da garantia deverá ser manifestada via email sac@twbrazil.com.br, contendo informações sobre o problema apresentado, e demais informações pertinentes para apuração dos problema, como imagens (fotos) e outras.
6. A garantia limita-se à troca dos produtos, não incluindo despesas com transporte, instalação, desinstalação, disposição final, ou qualquer serviço que tenha sido executado nos produtos adquiridos.
7. Em caso de substituição coberta pela garantia, o material defeituoso deverá ser encaminhado para o endereço da TWBrazil, no endereço constante no rodapé deste documento, de forma total ou parcial (mínimo de 80% da quantidade da nota fiscal), sendo o custo do transporte por conta do cliente.
8. Vocabulário utilizado neste termo de Garantia:
 - a. Categoria de Uso: aplicação da madeira, de acordo com as características que favorecem o ataque de organismos xilófagos.
 - b. Organismos xilófagos: Organismo que se alimenta de madeira e/ou utiliza como abrigo e/ou para reprodução.
 - c. Retenção: quantidade de produto preservativo introduzido e retido na madeira
 - d. CCA-C: produto preservativo à base de cobre, cromo e arsênio (Arseniato de cobre cromatado do tipo C).
 - e. Autoclave: Vaso pressão utilizado para aplicação do produto preservativo por vácuo e pressão, no interior do alburno da madeira.
 - f. Tratamento sob pressão: tratamento que utiliza pressões efetivas para forçar a penetração do preservativo na madeira.
 - g. Madeira Preservada: madeira que contém produto preservativo em quantidade suficiente, de madeira a aumentar significativamente sua resistência à deterioração, prolongando sua vida útil.
 - h. Apodrecimento: processo de degradação da madeira, causada por fungos apodrecedores, que alteram suas propriedades físicas e mecânicas.
 - i. Broca de madeira: besouro ou inseto da ordem Coleoptera, que utiliza a madeira como alimento, abrigo e/ou para reprodução.
 - j. ABNT NBR 16.143: Preservação de Madeiras – Sistema de Categorias de Uso
 - k. ABNT NBR 6232: Penetração e retenção de preservativos em madeira tratada sob pressão.

Cláusulas Específicas para cada linha de produtos

9. **Linha de Pinus CCA**
 - a. A garantia **não** cobre defeitos de tortuosidade, como encanoamento, arqueamento, encurvamento, fissuração superficial, emboloramento superficial.
 - b. A garantia não cobre defeitos por umidade da madeira após a saída da mercadoria do endereço da empresa.
 - c. A Garantia não prevê a substituição de peças com nós, bolsas de resina, e outros defeitos naturais da espécie Pinus sp.

- d. A Garantia não cobre defeitos como manchas superficiais (bolor, fungo, poeiras, ou qualquer outro agente externo não previsto no item “e” desta cláusula).
- e. A garantia cobre: Retenção e Penetração do Preservativo aplicado na madeira de acordo com as ABNT NBR 6232 e ABNT NBR 16.143.
- f. Este termo de garantia garante a madeira contra ataque de organismos xilófagos (cupins e fungos decompositores), de acordo com a categoria de uso constante na ABNT NBR 16.143.
- g. Prazos de garantia:

Categoria de Uso	Condições de Uso	Retenção CCA	Garantia
1	Interior de construções, fora de contato com o solo, fundações ou alvenaria, protegidas das intempéries, das fontes internas de umidade e locais livres do acesso de cupins subterrâneos ou arborícolas.	4,0	50 anos
2	Interior de construções em contato com a alvenaria, sem contato com o solo ou fundações, protegidas das intempéries e das fontes internas de umidade	4,0	50 anos
3	Interior de construções, fora de contato com o solo e protegidas das intempéries, que podem, ocasionalmente, ser expostas a fontes de umidade.	4,0	50 anos
4	Uso exterior, fora de contato com o solo e sujeitas às intempéries.	6,5	5 anos
5	Contato com o Solo. Água doce e outras situações favoráveis à deterioração, como engaste em concreto e alvenaria	6,5	5 anos
6	Exposição à água salgada ou salobra	40,00	-

10. Linha de Eucalipto CCA

- a. A garantia não cobre defeitos de tortuosidade, como encanoamento, arqueamento, encurvamento, fissuração superficial, emboloramento superficial.
- b. A garantia não cobre defeitos por umidade.
- c. A Garantia não cobre defeitos como manchas superficiais (bolor, fungo, poeiras, ou qualquer outro agente externo não previsto no item “e” desta cláusula).
- d. A garantia cobre: Retenção e Penetração do Preservativo aplicado na madeira de acordo com as ABNT NBR 6232 e ABNT NBR 16.143.
- e. Este termo de garantia garante a madeira contra ataque de organismos xilófagos (cupins e fungos decompositores), de acordo com a categoria de uso constante na ABNT NBR 16.143.
- f. Prazos de garantia:

Categoria de Uso	Condições de Uso	Retenção CCA	Garantia
4	Uso exterior, fora de contato com o solo e sujeitas às intempéries.	6,5	5 anos
5	Contato com o Solo. Água doce e outras situações favoráveis à deterioração, como engaste em concreto e alvenaria	6,5	5 anos
6	Exposição à água salgada ou salobra	40,00	-