

**SUMÁRIO**

<b>1 – DISPOSIÇÕES GERAIS.....</b>	<b>2</b>
<b>2 – PRAZOS DE GARANTIA.....</b>	<b>3</b>
<b>3 – O TERMO DE GARANTIA NÃO COBRE.....</b>	<b>5</b>
<b>4 – HIPÓTESES DE EXCLUSÃO DA GARANTIA.....</b>	<b>5</b>
<b>5 – CANAIS DE ATENDIMENTO.....</b>	<b>6</b>
<b>6 – ABREVIACÕES E SIGLAS.....</b>	<b>6</b>

---

Código do Padrão	Parte	Revisão	Nível de Confidencialidade	Data	Nome do Elaborador	Nome do Aprovado	Área Responsável
FM000440	GL0	00	Público.	18/03/2024	Cleiton Andrzejewski.	Patricia C. Duarte	Pricing, mercado e produtos

**1 – DISPOSIÇÕES GERAIS**

O Termo de Garantia Krona Tubos e Conexões, ora apresentado, com vigência a partir de 01/12/2024, e duração pelo prazo indicado no item “Prazos de Garantia” (item 2) especificado nas respectivas linhas de produtos, é concedido para produtos adquiridos e instalados no território nacional.

Esse termo de garantia cobre desconformidades de padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho (funcionamento e defeitos nos materiais decorrentes do processo de fabricação), para uso em instalações exclusivamente residenciais e comerciais em condições normais de uso, de acordo com as normas técnicas brasileiras aplicáveis ao produto e, enquanto o produto pertencer ao adquirente original, sendo vedada a transferência deste termo de garantia a terceiros.

Para validação e futuro exercício do Termo de Garantia contratual, o adquirente deverá, no prazo de 3 (três) meses a contar da compra do produto, acompanhado da respectiva Nota Fiscal, realizar o cadastro no site [www.krona.com.br/produtos/garantia](http://www.krona.com.br/produtos/garantia).

Para manutenção da garantia sobre os produtos, manutenções e reparos deverão ser realizadas conforme especificações da fabricante, e/ou ainda, conforme as orientações repassadas pela equipe técnica nos canais de atendimento listados no item 5.

A responsabilidade da Krona restringe-se somente ao envio do componente ou produto que apresentou defeito de fabricação.

Não sendo caracterizada qualquer das hipóteses de cobertura previstas neste termo de garantia, a responsabilidade por qualquer ônus será exclusiva do consumidor.

Asseguramos a oferta de componentes e peças de reposição enquanto não cessar a comercialização do produto. Caso cessada a comercialização, a Krona manterá a oferta de reposição de sua linha de produtos por um período razoável, na forma da lei.

Garantimos que os produtos comercializados pela Krona são inspecionados e liberados ao mercado de acordo com os requisitos exigidos conforme normas técnicas brasileiras.

NBR 15884:11 - Sistemas de tubulações plásticas para instalações prediais de água quente e fria - Policloreto de vinila clorado (CPVC);

NBR 15813:18 - Sistemas de tubulações plásticas para instalações prediais de água quente e fria - Tubos de PP-R e PP-RCT - Requisitos;

---

Código do Padrão	Parte	Revisão	Nível de Confidencialidade	Data	Nome do Elaborador	Nome do Aprovado	Área Responsável
FM000440	GL0	00	Público.	18/03/2024	Cleiton Andrzejewski.	Patricia C. Duarte	Pricing, mercado e produtos

Página 3 de 6

NBR 5648 - Tubos e conexões de PVC-U com junta soldável para sistemas prediais de água fria - Requisitos;

NBR 5688 - Tubos e conexões de PVC-U para sistemas prediais de água pluvial, esgoto sanitário e ventilação - Requisitos;

NBR 15465:20 - Sistemas de eletrodutos plásticos para instalações elétricas de baixa tensão - Requisitos de desempenho;

NBR 5431:2008 - Caixas e invólucros para acessórios elétricos para instalações elétricas fixas domésticas e análogas - Dimensões;

NBR IEC 62208:13 - Invólucros vazios destinados a conjunto de manobra e controle de baixa tensão. Requisitos gerais;

NBR 14534:2000 - Torneira de bóia para reservatórios prediais de água potável - Requisitos e métodos de ensaio;

NBR 14878:2015 - Ligações flexíveis para aparelhos hidráulicos sanitários - Requisitos e métodos de ensaio;

NBR 14162:2017 - Aparelhos sanitários - Sifão - Requisitos e métodos de ensaio;

NBR 11306:1990 - Registro de PVC rígido, para ramal predial.

NBR 5626:2020 – Sistemas prediais de água fria e água quente - Projeto, execução, operação e manutenção;

NBR 8160:1999 – Sistemas prediais de esgoto sanitário – Projeto e Execução;

NBR 5410:2008 – Instalações Elétricas de Baixa Tensão;

NBR 5674:2012 - Manutenção de edificações - Procedimentos.

Garantimos a qualidade e durabilidade dos produtos desde que sejam observadas as instruções corretas de instalação, operação, estocagem e manutenção, constantes nos manuais técnicos da fabricante e pelas suas respectivas normas técnicas.

Uma vez constatado vício do produto e não sanado nos prazos da lei, o consumidor poderá optar: i) pela substituição do produto da mesma espécie, em perfeitas condições de uso; ii) a restituição imediata da quantia paga; ou iii) o abatimento proporcional do preço.

## 2 – PRAZOS DE GARANTIA

Os prazos da garantia contratual dos produtos abaixo mencionados passarão a contar a partir do primeiro dia após o término da garantia legal (90 dias), contado do recebimento (entrega) do produto, ou não sendo possível constatar, da emissão da nota fiscal.

Código do Padrão	Parte	Revisão	Nível de Confidencialidade	Data	Nome do Elaborador	Nome do Aprovado	Área Responsável
FM000440	GL0	00	Público.	18/03/2024	Cleiton Andrzejewski.	Patricia C. Duarte	Pricing, mercado e produtos

SISTEMA	DESCRIÇÃO	PRAZO TÉCNICO
Água Quente	Tubos e Conexões de CPVC e PPR	50 Anos
	Termofusor, tesoura, corta tubo e bocais	06 Meses
Água Fria	Tubos e Conexões Soldáveis e Roscáveis de PVC	50 Anos
	Registro de Pressão Soldável	12 Anos
	Infraestrutura e Registros	05 Anos
	Válvula de Poço Roscável	01 Ano
Esgoto Sanitário e Ventilação	Tubos e Conexões de PVC Série Normal e Reforçada	50 Anos
	Caixas de esgoto e pluvial	05 Anos
	Grelhas e porta grelhas cromadas	05 Anos
	Válvulas de retenção	02 Anos
Linha Novii	Ralos Quadrados, Ralos Lineares e Sifão	05 Anos
	Bolsa acoplável para caixa sifonada 100 e 150 mm	10 Anos
Elétrica	Eletrodutos Rígidos e corrugados	50 Anos
	Quadro de Distribuição, VDI, Caixas de Passagem e Caixa de proteção com tomada	05 Anos
Acessórios	Todos os itens da linha	01 Ano

Uma vez acionada a garantia contratual é realizada a troca completa do produto, componentes ou peças isoladas, não haverá a renovação automática da garantia. Neste caso, o prazo de garantia contratual será suspenso, voltando a contar de onde parou quando do cumprimento da garantia.

Código do Padrão	Parte	Revisão	Nível de Confidencialidade	Data	Nome do Elaborador	Nome do Aprovado	Área Responsável
FM000440	GL0	00	Público.	18/03/2024	Cleiton Andrzejewski.	Patricia C. Duarte	Pricing, mercado e produtos

Página 5 de 6

Uma vez acionada a garantia pelo Consumidor, a KRONA possui o prazo de 30 (trinta) dias úteis, para sanar o vício existente, podendo ocorrer a ampliação do prazo previsto quando necessário, desde que não ultrapasse 180 (cento e oitenta) dias.

### **3 – O TERMO DE GARANTIA NÃO COBRE**

As despesas com instalação, remoção ou transporte dos produtos para reparo ou substituição ficarão a cargo do consumidor.

A Krona não se responsabiliza pelos custos originados por problemas de instalação e manutenção, uso inadequado e pelo uso de peças de reposição ou componentes não originais, reconicionados ou remanufaturados.

Os produtos instalados em locais públicos, de uso coletivo ou em ambientes externos, bem como os produtos instalados para uso industrial serão cobertos somente pela garantia legal de 3 (três) meses.

### **4 – HIPÓTESES DE EXCLUSÃO DA GARANTIA**

São hipóteses de exclusão da garantia:

- Peças sujeitas a desgaste natural: vedações, parafusos, gaxetas, guarnições etc.
- Danos causados instalação incorreta das peças ou em desacordo com as normas técnicas brasileiras.
- Danos causados por imprudência, imperícia, negligência ou por culpa exclusiva do cliente ou de terceiros.
- Aplicação em redes hidráulicas ou elétricas não-conformes com as normas brasileiras.
- Danos causados pela ação de intempéries, situações de caso fortuito ou de força maior.
- Danos causados por líquidos corrosivos, solventes, manuseio inadequado, batidas, quedas, instalação em ambientes com atmosfera agressiva, falta de limpeza ou limpeza com uso de produtos inadequados.
- Danos nos produtos em decorrência da existência de corpos estranhos em seu interior como: colas, lubrificantes, detritos, fita veda rosca, estopas, ou qualquer outro objeto que impossibilite o seu correto funcionamento;
- Contaminação da água causada por impurezas que venham a interferir no funcionamento do produto.

---

Código do Padrão	Parte	Revisão	Nível de Confidencialidade	Data	Nome do Elaborador	Nome do Aprovado	Área Responsável
FM000440	GL0	00	Público.	18/03/2024	Cleiton Andrzejewski.	Patricia C. Duarte	Pricing, mercado e produtos

Página 6 de 6

- Utilização de peças não originais.

As hipóteses de exclusão da garantia acima listadas de forma genérica são meramente exemplificativas, as quais serão especificadas durante a análise do produto e elaboração do respectivo parecer técnico.

## 5 – CANAIS DE ATENDIMENTO

Para acionar a garantia contratual, o consumidor poderá entrar em contato com a Krona pelo:

- **Site:** [www.krona.com.br/contato](http://www.krona.com.br/contato)
- **E-mail:** [atendimento.tecnico@krona.com.br](mailto:atendimento.tecnico@krona.com.br)
- **SAC:** 0800 470 7447

## 6 – ABREVIACÕES E SIGLAS

**PVC-U** - Policloreto de vinila

**CPVC** - Policloreto de vinila clorado

**PPR** - Polipropileno random

**NBR** - Normas brasileiras

**SAC** - Sistema de atendimento ao cliente

---

Código do Padrão	Parte	Revisão	Nível de Confidencialidade	Data	Nome do Elaborador	Nome do Aprovado	Área Responsável
FM000440	GL0	00	Público.	18/03/2024	Cleiton Andrzejewski.	Patricia C. Duarte	Pricing, mercado e produtos