

SUMÁRIO

1 – DISPOSIÇÕES GERAIS..... 2

2 – PRAZOS DE GARANTIA.....4

3 – O TERMO DE GARANTIA NÃO COBRE..... 6

4 – HIPÓTESES DE EXCLUSÃO DA GARANTIA..... 6

5 – CANAIS DE ATENDIMENTO.....7

6 – ABREVIACÕES E SIGLAS..... 7

Código do Padrão	Parte	Revisão	Nível de Confidencialidade	Data	Nome do Elaborador	Nome do Aprovado	Área Responsável
FM000441	GL0	01	Público.	13/06/2025	Cleiton Andrzejewski.	Patricia C. Duarte	Produtos

1 – DISPOSIÇÕES GERAIS

O Termo de Garantia Viqua, 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, comerciais, industriais e agrícolas 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 <https://viqua.com.br/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 Viqua 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 Viqua manterá a oferta de reposição de sua linha de produtos por um período razoável, na forma da lei.

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

NBR 14877:2002 - Ducha higiênica - Requisitos e métodos de ensaio

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

NBR 16729:2019 - Assentos sanitários - Requisitos e métodos de ensaio

Código do Padrão	Parte	Revisão	Nível de Confidencialidade	Data	Nome do Elaborador	Nome do Aprovado	Área Responsável
FM000441	GL0	01	Público.	13/06/2025	Cleiton Andrzejewski.	Patricia C. Duarte	Produtos

Página 3 de 7

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

NBR 15206:2005 - Instalações hidráulicas prediais chuveiros ou duchas - Requisitos e métodos de ensaio

NBR 15423:2022 - Válvulas de escoamento - Requisitos e métodos de ensaio

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

NBR 14654:2001 - Irrigação e drenagem - Tubos agropecuários de PVC rígido com junta soldável PN 60 e PN 80

NBR 14312:1999 - Irrigação e drenagem - Tubos de PVC rígido com junta soldável ou elástica PN 40 e PN 80 para sistemas permanentes de irrigação (LF/ PBL)

NBR 6943:2016 - Conexões de ferro fundido maleável, com rosca ABNT NBR NM ISO 7-1, para tubulações

NBR 15282 - Sistemas móveis de irrigação Tubos de PVC rígido com junta de engate rápido PN 80

NBR ISO 15886-1:2017 - Equipamentos de irrigação agrícola - Aspersores - Parte 1: Definição de termos e classificação

NBR 5410:2008 – Instalações Elétricas de Baixa Tensão;

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

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

NBR 5648:18 - Tubos e Conexões de PVC-U com junta soldável para sistemas prediais de água fria.

NBR 16098 - Aparelho para melhoria da qualidade da água para consumo humano - Requisitos e métodos de ensaio.

NBR 10281:2015 - Torneiras - Requisitos e métodos de ensaio

NBR 5674:2012 - Manutenção de edificações - Procedimentos.

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

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.

Código do Padrão	Parte	Revisão	Nível de Confidencialidade	Data	Nome do Elaborador	Nome do Aprovado	Área Responsável
FM000441	GL0	01	Público.	13/06/2025	Cleiton Andrzejewski.	Patricia C. Duarte	Produtos

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.

SISTEMA		DESCRIÇÃO	PRAZO TÉCNICO
Acessórios		Assento sanitário, Ducha fria, Engate flexível, Pistola ducha higiênica, Kit flexível ducha higiênica, Multisifão simples e Válvula lavatório e tanque.	01 Ano
		Kit acessórios banheiro	05 Anos
		Duchas higiênicas	12 Anos
		Kit reparo torneiras e registros	01 Ano
Predial		Adaptador caixa d' água, válvula de poço e torneira bóia haste de alumínio	01 Ano
		Registro de esfera, rosca externa e união	05 Anos
Linha Torneiras	Purificadores	Torneiras com purificadores	12 Anos
		Reposição vitalité elemento filtrante	2.000 litros
		Reposição universal para purificador Viqua	1.000 litros
	Torneiras	Torneira jardim preta compacta	01 Ano
		Torneiras em ABS	12 Anos
Linha Irrigação	Registros, conexões e aspersão	Conexões linha fixa, Agro e Móvel	01 Ano
		Conexões galvanizadas	05 Anos

		Registros	05 Anos
		Tubo de subida roscável	01 Ano
		Aspersores Superjet e Masterjet e bocais	01 Ano
	Tubos	Tubo Irriga PB Linha Agro	50 Anos
		Tubo Irriga PB Linha Fixa	
	Automação e Paisagismo	Rotores e Sprays (PRO-S e NP)	05 Anos
		Bocais para PRO-S e NP Spray	05 Anos
		Ferramentas e acessórios para Rotores e Sprays	02 Anos
		Programadores e acessórios	02 Anos
		Válvulas solenóides e acessórios	02 Anos
		Caixa de Válvula Circula, Joelhos articulável, Conjunto Montado de Joelho PN80, Bobina tubo PE - 16mm PN80	01 Ano
	Linha Jardim	Esguicho, Hidropistola, Engate rápido e mangueira	01 Ano

Uma vez acionada a garantia contratual é realizada a troca do produto ou reembolso, 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.

Uma vez acionada a garantia pelo Consumidor, a VIQUA 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

Código do Padrão	Parte	Revisão	Nível de Confidencialidade	Data	Nome do Elaborador	Nome do Aprovado	Área Responsável
FM000441	GL0	01	Público.	13/06/2025	Cleiton Andrzejewski.	Patricia C. Duarte	Produtos

Página 6 de 7

cargo do consumidor.

A VIQUA 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, recondicionados ou remanufaturados.

Os produtos instalados em locais públicos, de uso coletivo, 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 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 ou utensílios 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.
- 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

Código do Padrão	Parte	Revisão	Nível de Confidencialidade	Data	Nome do Elaborador	Nome do Aprovado	Área Responsável
FM000441	GL0	01	Público.	13/06/2025	Cleiton Andrzejewski.	Patricia C. Duarte	Produtos

Página 7 de 7

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

- **Site:** viqua.com.br/fale-conosco/
- **E-mail:** sac@viqua.com.br
- **SAC:** 0800 883 1010

6 – ABREVIações E SIGLAS

PVC-U - Policloreto de vinila

ABS - Acrilonitrila butadieno estireno

PE - Polietileno

PN - Pressão nominal

PRO - Profissional

Código do Padrão	Parte	Revisão	Nível de Confidencialidade	Data	Nome do Elaborador	Nome do Aprovado	Área Responsável
FM000441	GL0	01	Público.	13/06/2025	Cleiton Andrzejewski.	Patricia C. Duarte	Produtos