

MANUAL DE PROBLEMAS  
CAUSA E SOLUÇÕES



**earth**works  
FLOORING INSPIRED BY NATURE

**tapetes**  
**São Carlos**  
Vinílicos

Este manual é de uso exclusivo da equipe comercial da Tapetes São Carlos Ltda

# **PROBLEMAS, CAUSAS e SOLUÇÕES**

# Índice

- INTRODUÇÃO

## SOLUÇÃO DE PROBLEMAS LVT COLADO

- Formação de lacunas / vão entre as réguas
- Réguas / Placas soltas ou extremidades empenadas
- Delaminação
- Fotografando / Copiando
- Arranhões / Desgaste

## SOLUÇÃO DE PROBLEMAS LVT CLIC

- Desencaixe / Formação de lacunas (vão entre as réguas)
- Empenar
- Elevações nas emendas / Junções
- Detritos no acabamento
- Delaminação

# Introdução

Este guia é para auxiliar você a identificar possíveis causas, soluções recomendadas e responsabilidades. Se você puder lidar com reclamações de maneira própria e profissional, você vai assegurar a satisfação do cliente, elogios e repetição dos negócios. Você também será capaz de educar o lojista, instalador e o consumidor, em como evitar problemas no futuro.

1. Quando você for notificado de uma reclamação, cuide disto de uma vez. Reclamações não vão embora. Demoras só aumentarão o problema.
2. Se ainda não tiver feito, por favor, preencha o formulário de notificação de reclamações. Se você não tiver um, por favor, contate ao Departamento de Atendimento ao Cliente da Tapetes São Carlos Ltda. no fone: 16 3362-4000 ou no e-mail: [sac@tapetessaocarlos.com.br](mailto:sac@tapetessaocarlos.com.br).

3. Uma vez que recebemos a notificação da reclamação, todas as queixas serão avaliadas por pessoal qualificado da Tapetes São Carlos Ltda. A Tapetes São Carlos Ltda. não será responsável pelos custos associados, caso a inspeção retorne com assunto que não seja a qualidade do produto. Inspecione o problema e proveja o máximo de detalhes junto com o histórico (histórico do local de trabalho, relatório de inspeção, fotos e amostras) para o Departamento de Atendimento ao Cliente da Tapetes São Carlos Ltda.
4. Se a reclamação for constatada e houver solicitação de reposição, esta autorização será dada pelo Departamento de Atendimento ao Cliente por escrito.
5. São fundamentais em todas as reclamações, número da nota fiscal, data da compra e amostras, sejam grandes ou pequenas, para que a reclamação seja aceita.
6. Lembre-se de ser educado, pois o consumidor apenas quer um lindo piso! Lidando de forma própria uma reclamação pode criar boa vontade e realmente sedimentar um relacionamento de negócios sólido.

# SOLUÇÃO DE PROBLEMAS LVT COLADO

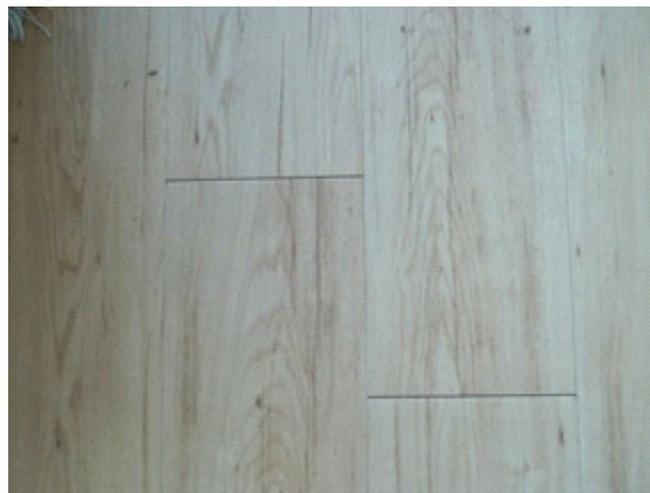
Formação de Lacunas (vão entre as régua).

Causas / Responsabilidade:

- Falta de aclimação prévia a instalação (Instalador)
- Controle do clima /Luz do sol direta (Consumidor)
- Adesivo incorreto (Instalador)
- Espátula errada (Instalador)
- Umidade excessiva (Instalador/Consumidor)
- Estabilidade dimensional (Fabricação)

Solução:

- Reposição completa se não pode ser corrigido.



## FORMAÇÃO DE LACUNAS

## Prevenção:

- Caso o ambiente tenha ar condicionado, assegure-se que o mesmo tenha ficado em funcionamento no mínimo uma semana antes da instalação e continue em funcionamento durante e depois da instalação. As condições devem ter o mesmo nível de temperatura e umidade durante o uso normal.
- Proteja contra a luz solar direta (exemplo: persianas, insulfilme, cortinas), pois pode expandir as régua e uma vez contraídas o sol continuará causando abertura nas emendas.
- Assegure-se que o adesivo usado, seja o correto. Confirme esta informação lendo o rótulo do balde do adesivo, para a instalação das régua e placas de LVT (Luxury Vinyl Tiles).
- Por favor, siga as recomendações do adesivo para o tamanho da espátula e tempo de espera do adesivo.
- Assegure-se que a umidade do contrapiso foi medida previamente, antes da instalação e documente apropriadamente esta medição para futuras necessidades.
- Qualquer reclamação por encolhimento, deve ser confirmada através do teste de estabilidade dimensional, usando a norma ABNT NBR 14917 (ASTM F1700). Amostras não instalada devem ser fornecidas para teste de estabilidade dimensional. Por favor, recorra às especificações do produto, para obter o tamanho real das régua ou placas.

# Réguas / Placas Soltas ou Extremidades Empenadas

## Causas / Responsabilidade:

- Preparação imprópria do piso (Instalador)
- Adesivo insuficiente/ Espátula errada (Instalador)
- Adesivo errado (Instalador)
- Detritos no contrapiso (Instalador)
- Umidade excessiva (Instalador/Consumidor)
- Piso não rolado depois da instalação (Instalador)
- Limpeza imprópria depois da instalação (Instalador / Companhia de limpeza)

## Solução:

- Usar a fonte correta de problemas (se for relacionado à umidade ou a produtos químicos)
- Pode ser necessária a reposição completa



**RÉGUAS SOLTAS ou EMPENADAS**

## Prevenção:

- Assegure-se que todos os contrapisos e pisos estejam lisos, limpos, secos estruturalmente sólidos, livres de poeira, sujeira, óleo, cera, pintura ou qualquer outra contaminação que pode inibir a boa aderência.
- Assegure-se que o adesivo usado esteja especificado para a instalação das régua e placas de vinil (fique atento e leia o rótulo do adesivo).
- Por favor, siga as recomendações do adesivo para o tamanho da espátula e tempo de espera para colagem do adesivo.
- Assegure-se que a umidade relativa do contrapiso foi medida antes da instalação e documente propriamente.
- Se o contrapiso já foi feito, é responsabilidade do instalador assegurar que todos os produtos químicos tenham sido removidos deste contrapiso, para que não afete o novo piso.

# Delaminação

## Causas / Responsabilidade:

- Exposição a tratamentos severos / Solventes fortes (Consumidor)
- Proteção imprópria dos móveis (Consumidor)
- Extremidade elevada devido ao contrapiso (Instalador)
- Placa defeituosa (Fabricante)

## Solução:

- Reposição parcial de réguas / placas



**DELAMINAÇÃO**

## Prevenção:

- Assegure-se que o procedimento de manutenção seja seguido, e produtos de limpeza (Limpadores com PH neutro, evitar sabão e limpadores a base de solvente) sejam usados.
- Assegure-se que a mobília tenha proteção própria, pois esta pode danificar o piso. Nunca arraste objetos pesados diretamente no piso. Use proteção de feltros sob os “pés” dos móveis.
- Assegure-se que o contrapiso esteja liso (plano). Usar uma régua de comprimento 2,0 metros e olhar as depressões sob a régua, estas depressões não devem ser superior a 3 milímetros. A preparação impropria do contrapiso poderia criar uma borda elevada na placa/régua, permitindo assim pegar na borda com o tráfego de pedestres ou do mobiliário, removendo a camada de proteção da superfície do piso ou camada de decoração.

# Fotografando / Copiando Imperfeições do Contrapiso

## Causas / Responsabilidade:

- Contrapiso não propriamente preparado / Contrapiso irregular (Instalador)
- Não nivelar apropriadamente o piso já existente (Instalador)
- Não dar o tempo apropriado de espera para o adesivo / não usar o rolo compressor após instalação (Instalador)

## Solução:

- Reparar as réguas e/ou placas envolvidas
- Completa reposição



**FOTOGRAFANDO**

## Prevenção:

- **Assegure-se** que o contrapiso esteja liso e propriamente preparado seguindo nosso guia de instalação. Todas as placas/réguas de vinil irão se moldar ao contrapiso, e podem revelar suas imperfeições.
- **Assegure-se** que foi respeitado o tempo de espera para o adesivo agir, bem como, garantir o uso do rolo compressor de piso após a instalação, a fim de obter um bom assentamento da placa/régua no adesivo.

# Arranhões / Desgastes

## Causas / Responsabilidade:

- Manutenção (Consumidor)
- Mobiliário com proteção imprópria (Consumidor)
- Rodízios improprios (Consumidor)

## Solução:

- Reposição das réguas / placas

## Prevenção:

- Use tapete de entrada. O capacho atua como barreira de contenção, reduzindo a entrada de sujeira e umidade para o interior da casa /prédio.
- Assegure-se que protetores de pisos sejam usados em toda a mobília, evitando produtos de borracha porque eles podem causar manchas.
- Use feltro embaixo de mobília pesada para prevenir pressão pontual sobre o piso. Use deslizantes lisos de metal polido com no mínimo 2,5 cm de diâmetro embaixo de cadeiras e banquetas. Este deve ter terminações arredondadas e articulações para manter um contato plano com o piso. Feltros que não mancham podem ser usados, contanto que sejam trocados regularmente para prevenir sujeira, detritos e acúmulo de areia. Rodízios que não mancham com no mínimo 5 cm de diâmetro ou protetores de piso (tapetes) devem ser usados amplamente em mobília rolante como cadeiras de escritório.
- Nunca deslize mobília pesada em cima de pisos desprotegidos.
- Assegure-se que as unhas de seus animais de estimação estejam aparadas e qualquer extremidade afiada lisa.

# SOLUÇÃO DE PROBLEMAS LVT CLIC

*O piso vinílico clic (linkwerks) usa o sistema de fechamento Uniclic® que é patenteado e de alta performance. É uma tecnologia provada e aprovada, e que tem um desempenho duradouro quando instalada apropriadamente.*

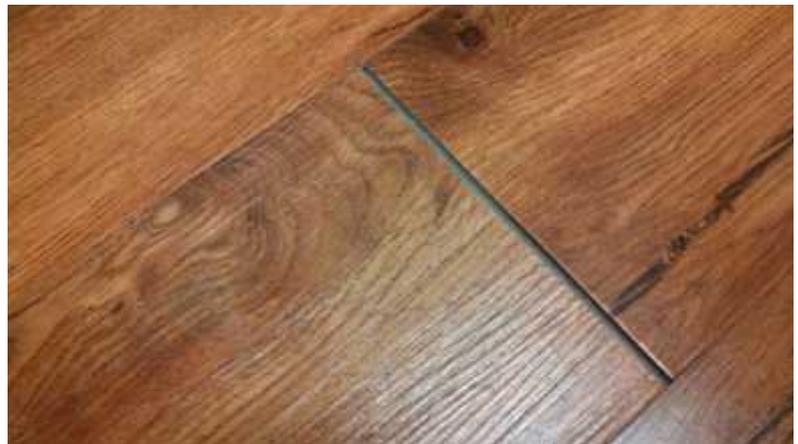
## Desencaixe / Formação de vãos entre as réguas

### Causas / Responsabilidade:

- Falta de aclimatação prévia a instalação (Instalador)
- Controle do clima / Luz do sol direta (Consumidor)
- Irregularidades do contrapiso (Instalador)
- Encaixe não feito propriamente durante a instalação (Instalador)
- Falta de folga de expansão própria (Instalador)

### Solução:

- Desinstale o piso e concerte qualquer problema (ex. Controle do clima / luz do sol direta/contrapiso irregular).
- Reinstale o piso prestando atenção especial para não instalar réguas danificadas.



# DESENCAIXE / FORMAÇÃO DE VÃO

## Prevenção:

- Assegure-se que o ar condicionado, quando houver, tenha ficado em funcionamento no mínimo uma semana antes da instalação e continue em funcionamento durante e depois da instalação. As condições devem ter o mesmo nível de temperatura e umidade durante o uso normal.
- Proteja contra a luz do solar direta (ex.: persianas, insulfilme, cortinas), pois pode expandir as régua e uma vez contraídas o sol continuara causando stress no sistema de fechamento causando o desencaixe das régua.
- Todo o contrapiso deve ser liso e reto com tolerância para depressões, que não excedam mais do que 3 milímetros sob uma régua de 2,0 metros lineares (análise visual).
- A instalação imprópria do sistema de fechamento pode ser causada por detritos no sistema de fechamento ou dano na língua/sulco. Por favor, assegure-se de inspecionar o sistema de fechamento procurando danos antes do engate completo. Sempre engate primeiro o sistema de fechamento antes de usar o bloco de bater.
- Assegure-se que haja uma folga de expansão de 3 milímetros por todo o perímetro do ambiente.

# Empenar

## Causas / Responsabilidade:

- Controle do clima / luz do sol direta (Consumidor)
- Falta de folga de expansão (Instalador)
- Falta de aclimação própria previa a instalação (Instalador)

## Solução:

- Controle do clima correto / luz do sol direta
- Corte as réguas em todo o perímetro deixando a folga de expansão correta.



## Prevenção:

- Os produtos devem ser climatizados no local da instalação por pelo menos 48 horas antes do início dos trabalhos.
- Assegure-se que as condições de aclimação dentro da casa sejam constantes.
- Proteja contra a luz do sol direta (ex.: persianas, insulfilme, cortinas), pois pode expandir as réguas e uma vez expandidas, o sol continuará empenando se não houver lugar para expandir.
- Assegure-se que haja expansão no mínimo de 3 milímetros por todo o perímetro do ambiente.

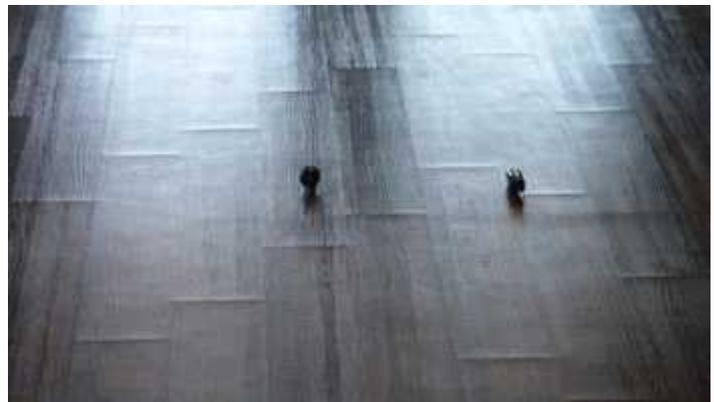
# Elevações nas emendas / Junções

## Causas / Responsabilidade:

- Irregularidades do contrapiso (Instalador)
- Controle do clima / Luz do sol direta (Consumidor)
- Falta de folga de expansão (Instalador)
- Defeito – Delaminação/Curvação (Fabricante)

## Solução:

- Desinstale o piso e concerte qualquer problema (ex. Contrapiso, controle do clima / luz do sol direta).
- Reinstale o piso de acordo com o nosso manual impresso prestando atenção especial para não instalar régua danificadas e ter certeza que a folga de expansão é correta.
- Completa reposição – Se depois da reposição as terminações não se acomodarem, uma reposição completa será necessária, pois a tensão causou danos permanentes.



**ELEVAÇÕES NAS EMENDAS / JUNÇÕES**

## Prevenção:

- Todo o contrapiso deve ser liso e reto com tolerância não excedendo mais do que 3 milímetros de desnível entre as depressões do contrapiso e a régua de 2,0 metros lineares (análise visual).
- Assegure-se que as condições de aclimação dentro da casa/prédio sejam constantes.
- Proteja contra a luz do sol direta (ex.: persianas, insulfilme, cortinas), pois pode expandir as régua e uma vez contraídas o sol continuará empenando se não houver lugar para expandir.
- Assegure-se que haja folga de expansão no mínimo de 3 milímetros por todo o perímetro do ambiente.
- Qualquer reclamação para o fabricante precisa ser atestada. Amostras tiradas do local devem ser fornecidas para teste.

# Detritos no acabamento

Causas / Responsabilidade:

- Defeito (Fabricante)

Solução:

- Reposição individual das régua.



**DETRITOS NO ACABAMENTO**

## Prevenção:

- Assegure-se de inspecionar antes da instalação cada régua.
- A Tapetes São Carlos Ltda e a EartWerks garantem que os produtos clicados (linkwerks) estarão livres de defeitos visíveis. Qualquer peça que aparentar ter defeitos não deve ser instalada. A Tapetes São Carlos Ltda. e a Earthwerks, não serão responsáveis por nenhuma reclamação de produto instalado com defeitos visíveis.

# Delaminação

## Causas / Responsabilidade:

- Exposição a tratamentos severos / Solventes fortes (Consumidor)
- Proteção imprópria dos móveis (Consumidor)
- Extremidade elevada devido ao contrapiso (Instalador)
- Placa defeituosa (Fabricante)

## Solução:

- Reposição individual das régua.



**DELAMINAÇÃO**

## Prevenção:

- Assegure-se que o procedimento de manutenção seja seguido e produtos corretos (Limpadores com pH neutro, evitar sabão e limpadores a base de solvente) sejam usados.
- Assegure-se que a mobília tenha proteção própria, pois esta pode danificar o piso. Nunca arraste objetos pesados diretamente no piso.
- Assegure-se que o contrapiso esteja liso (plano) e livre de depressões superiores a 3 milímetros em uma medida linear de uma régua de 2,0 metros (análise visual). Um desnível no contrapiso poderia criar uma borda elevada na régua, permitindo assim pegar na borda com o tráfego de pedestres ou no mobiliário, removendo ou danificando a camada de proteção ou camada de decoração.

