

Termo de garantia dos produtos STAM



Edição 05/2026

Os produtos da STAM são fabricados de acordo com os mais avançados padrões de tecnologia e qualidade, combinando mais de 50 anos de experiência no mercado de fechaduras, cadeados e outras soluções para portas, portões e móveis.

Para sua tranquilidade, oferecemos a garantia de fabricante em todos nossos produtos. Neste documento, você encontrará uma visão geral do que está coberto pela sua garantia.

Os produtos da Stam possuem garantia contra eventuais defeitos do processo produtivo, desde que respeitados todos os requisitos do manual de instalação e manutenção. Todos os prazos serão contados a partir da data de aquisição do produto pelo consumidor final, devidamente comprovada por nota fiscal, válida somente contra defeitos de fabricação.

Consulte a garantia para defeitos de fabricação, acabamento e instalação em ambientes corrosivos nas tabelas incluídas neste documento.

Para mais informações, visite a página de garantia em nosso site ou entre em contato com a Stam através dos nossos canais de atendimento ao cliente.

Stam Metalúrgica LTDA - Indústria Brasileira

CNPJ 30.560.205/0001-92
Av. Sebastião Martins, 871 - Conselheiro Paulino
Nova Friburgo/RJ - CEP 28635-430
Tel.: (22) 2525-1000

Atendimento

☎ (22) 2525-1000
✉ info@stam.com.br
☎ SAC 0800 024 1020



stam.com.br/garantia

Fechaduras

Garantia contra defeitos de fabricação.

Excluem-se automaticamente da garantia danos e/ou defeitos decorrentes de:

- 1) Instalação incorreta;
- 2) Não observância da norma ABNT NBR 16833 para a correta seleção, instalação e manutenção das fechaduras de embutir em conformidade com a norma ABNT NBR 14913. Consulte a tabela no final da página, que auxilia a escolha das fechaduras de embutir, conforme a norma ABNT NBR 14913.
- 3) Não observância dos procedimentos de manutenção descritos no manual de instalação do produto.
- 4) Agentes externos, exposição direta a intempéries, maresia, etc;
- 5) Arrombamento, tentativa de violação, reparos ou intervenções executados por terceiros. Este produto não é anti-furto;
- 6) Desgaste natural pelo uso;
- 7) Utilização comprovada de produtos de limpeza, como ácidos, ou produtos químicos como thinner, aguarrás ou similares, álcool, esponjas ou correlatos, graxa de qualquer natureza, palhas de aço de qualquer gramatura, saponáceos ou seus derivados e solventes. Esses materiais causam dano ao processo galvânico, ao verniz e tintas especiais utilizados na fabricação do produto;
- 8) Utilização comprovada de fitas adesivas como fita dupla face, fita crepe, durex, etc., para isolar a fechadura durante a pintura da porta ou do ambiente. Este procedimento, além de danificar os acessórios da fechadura, não impede que a tinta penetre no interior da fechadura, manchando ou comprometendo seu funcionamento. A Stam recomenda que os clientes desinstalem a fechadura antes de pintar a porta.

Norma ABNT NBR 14913:

Antes da compra, verifique a classificação do produto segundo a tabela abaixo, válida somente para fechaduras de embutir.:

Frequência de uso	Utilização da fechadura	Grau de segurança	Utilização da fechadura	Grau de resistência à corrosão	Utilização da fechadura
Tráfego intenso	Residências, consultórios, escritórios, hospitais, shopping centers etc.	Máxima	Porta externa, interna e de banheiro.	04	Locais frequentemente úmidos, com intempéries e com alta concentração de agentes corrosivos, por exemplo, ambientes internos e externos localizados em regiões litorâneas ou industriais.
Tráfego médio	Residências, consultórios, escritórios etc.	Alta	Porta externa, interna e de banheiro.	03	Locais frequentemente úmidos, com intempéries e com pequena concentração de agentes corrosivos, por exemplo, alguns ambientes internos úmidos e os ambientes externos localizados em regiões urbanas e rurais não litorâneas e com poucas indústrias.
		Média	Porta externa, interna e de banheiro.	02	Locais moderadamente úmidos, sem intempéries e sem concentração de agentes corrosivos, por exemplo, ambientes internos (como cozinhas e banheiros) e externos (como locais cobertos) onde há possibilidade de ocorrer condensação e localizados em regiões urbanas e rurais não litorâneas.
Tráfego leve	Residências, comunicação entre cômodos etc.	Mínima	Porta interna e de banheiro.	01	Locais sem umidade, sem intempéries e sem concentração de agentes corrosivos, por exemplo, ambientes internos (como salas e dormitórios) localizados em regiões urbanas e rurais não litorâneas.

Fechaduras

para portas de bater/giro

MODELO	DEFEITO DE FABRICAÇÃO	ACABAMENTO	INSTALAÇÃO EM AMBIENTES CORROSIVOS E URBANOS SEM O DEVIDO CUIDADO
LINHA STANDARD	PRAZO DE GARANTIA	PRAZO DE GARANTIA	PRAZO DE GARANTIA
Livre Ocupado	1 (um) ano	1 (um) ano	1 (um) ano
401	7 (sete) anos	2 (dois) anos	1 (um) ano
500			
501			
503			
504			
600			
601/621			
603/623			
605			
606			
800			
803/813/823			
804/814/824			
805/815/825			
1500			
1501/1510/1520			
1600			
1601/1610/1620			
1800			
1801/1810/1820			
1803			
LINHA CLASSIC	12 (doze) anos	2 (dois) anos	1 (um) ano
3000			
3100			
3200			
3300			
3400			
3500			
3600			
3700			
3800			
3900			
LINHA INOX HOME			
iX30			
iX40			
iX60			
iX290			
iX310			
iX410			
iX420			
iX530			
LINHA FORTINOX			
5100			
5200			
5300			

Fechaduras para portas pivotantes

MODELO	DEFEITO DE FABRICAÇÃO	ACABAMENTO	INSTALAÇÃO EM AMBIENTES CORROSIVOS E URBANOS SEM O DEVIDO CUIDADO
LINHA STANDARD	PRAZO DE GARANTIA	PRAZO DE GARANTIA	PRAZO DE GARANTIA
601 Trinco Rolete	7 (sete) anos	2 (dois) anos	1 (um) ano
800 Trinco Rolete			
803 Trinco Rolete			
1601 Trinco Rolete			
Fecho Trinco Rolete			
LINHA CLASSIC	12 (doze) anos	2 (dois) anos	1 (um) ano
1005 Trinco Rolete			
1005 Tetra Trinco Rolete			
1025 Trinco Rolete			
LINHA FORTINOX			
4100 Trinco Rolete			
4200 Trinco Rolete			

Fechaduras para portas de correr

MODELO	DEFEITO DE FABRICAÇÃO	ACABAMENTO	INSTALAÇÃO EM AMBIENTES CORROSIVOS E URBANOS SEM O DEVIDO CUIDADO
LINHA STANDARD	PRAZO DE GARANTIA	PRAZO DE GARANTIA	PRAZO DE GARANTIA
901	7 (sete) anos	2 (dois) anos	1 (um) ano
902			
905			
940			
945			
1940			
950			
950 WC			
1008			
1006S			
LINHA CLASSIC	12 (doze) anos	2 (dois) anos	1 (um) ano
1006			
1006S			

Travas auxiliares

MODELO	DEFEITO DE FABRICAÇÃO	ACABAMENTO	INSTALAÇÃO EM AMBIENTES CORROSIVOS E URBANOS SEM O DEVIDO CUIDADO
LINHA STANDARD	PRAZO DE GARANTIA	PRAZO DE GARANTIA	PRAZO DE GARANTIA
1001	7 (sete) anos	2 (dois) anos	1 (um) ano
1002			
1003			
1004			
1009			
601 A			
LINHA CLASSIC	12 (doze) anos	2 (dois) anos	1 (um) ano
1007			
1010			
LINHA FORTINOX			
Auxiliar 3 Pinos			

Fechaduras de sobrepor

MODELO	DEFEITO DE FABRICAÇÃO	ACABAMENTO	INSTALAÇÃO EM AMBIENTES CORROSIVOS E URBANOS SEM O DEVIDO CUIDADO
LINHA DE SOBREPOR	PRAZO DE GARANTIA	PRAZO DE GARANTIA	PRAZO DE GARANTIA
701	1 (um) ano	1 (um) ano	1 (um) ano
1701			
Elétrica			
701 3 Pinos			
1701 3 Pinos			
701 inox 304	12 (doze) anos	2 (dois) anos	1 (um) ano
1701 inox 304			

Fechaduras para portas de enrolar

MODELO	DEFEITO DE FABRICAÇÃO	ACABAMENTO	INSTALAÇÃO EM AMBIENTES CORROSIVOS E URBANOS SEM O DEVIDO CUIDADO
LINHA PORTA DE ENROLAR	PRAZO DE GARANTIA	PRAZO DE GARANTIA	PRAZO DE GARANTIA
200	1 (um) ano	1 (um) ano	1 (um) ano
201			
1200			
1201			

Fechaduras para móveis

MODELO	DEFEITO DE FABRICAÇÃO	ACABAMENTO	INSTALAÇÃO EM AMBIENTES CORROSIVOS E URBANOS SEM O DEVIDO CUIDADO
LINHA MOVELEIRA	PRAZO DE GARANTIA	PRAZO DE GARANTIA	PRAZO DE GARANTIA
301/301LG	1 (um) ano	1 (um) ano	1 (um) ano
302/302LG			
303/303LG			
304/304LG			
305			
306			
307			
308			
309/309A			
310			
311			
312			
313			
314			
315			
316			
317			
318			

Fechaduras para vidro

Garantia contra defeitos de fabricação.

Excluem-se automaticamente da garantia danos e/ou defeitos decorrentes de:

- 1) Instalação incorreta;
- 2) Não observância da norma ABNT NBR 14651 para a correta seleção, instalação e manutenção das fechaduras para vidro.
- 3) Não observância dos procedimentos de manutenção descritos no manual de instalação do produto.
- 4) Agentes externos, exposição direta a intempéries, maresia, etc;
- 5) Arrombamento, tentativa de violação, reparos ou intervenções executados por terceiros. Este produto não é anti-furto;
- 6) Desgaste natural pelo uso;
- 7) Utilização comprovada de produtos de limpeza, como ácidos, ou produtos químicos como thinner, aguarrás ou similares, álcool, esponjas ou correlatos, graxa de qualquer natureza, palhas de aço de qualquer gramatura, saponáceos ou seus derivados e solventes. Esses materiais causam dano ao processo galvânico, ao verniz e tintas especiais utilizados na fabricação do produto;
- 8) Utilização comprovada de fitas adesivas como fita dupla face, fita crepe, durex, etc., para isolar a fechadura durante a pintura da porta ou do ambiente. Este procedimento, além de danificar os acessórios da fechadura, não impede que a tinta penetre no interior da fechadura, manchando ou comprometendo seu funcionamento. A Stam recomenda que os clientes desinstalem a fechadura antes de pintar a porta.

Fechaduras para vidro

MODELO	DEFEITO DE FABRICAÇÃO	ACABAMENTO	INSTALAÇÃO EM AMBIENTES CORROSIVOS E URBANOS SEM O DEVIDO CUIDADO
LINHA VIDRO	PRAZO DE GARANTIA	PRAZO DE GARANTIA	PRAZO DE GARANTIA
2001	1 (um) ano	1 (um) ano	1 (um) ano
2002			
2003			
2004			
2193B			
2193L			
601 Vidro	7 (sete) anos	2 (dois) anos	1 (um) anos

Fechaduras digitais

Garantia contra defeitos de fabricação.

Excluem-se automaticamente da garantia danos e/ou defeitos decorrentes de:

- 1) Instalação incorreta;
- 2) Não observância dos procedimentos de manutenção descritos no manual de instalação do produto.
- 3) Agentes externos, exposição direta a intempéries, maresia, etc;
- 4) Arrombamento, tentativa de violação, reparos ou intervenções executados por terceiros. Este produto não é anti-furto;
- 5) Desgaste natural pelo uso;
- 6) Utilização comprovada de produtos de limpeza, como ácidos, ou produtos químicos como thinner, aguarrás ou similares, álcool, esponjas ou correlatos, graxa de qualquer natureza, palhas de aço de qualquer gramatura, saponáceos ou seus derivados e solventes. Esses materiais causam dano ao processo galvânico, ao verniz e tintas especiais utilizados na fabricação do produto;
- 7) Utilização comprovada de fitas adesivas como fita dupla face, fita crepe, durex, etc., para isolar a fechadura durante a pintura da porta. Este procedimento, além de danificar os acessórios da fechadura, não impede que a tinta penetre no interior da fechadura, manchando ou comprometendo seu funcionamento. A Stam recomenda que os clientes desinstalem a fechadura antes de pintar a porta.

Fechaduras digitais

MODELO	DEFEITO DE FABRICAÇÃO
	PRAZO DE GARANTIA
S-Guardian	2 (dois) anos
S-Power	
S-Air	
S-Defender	

Cadeados

Garantia contra defeitos de fabricação.

Excluem-se automaticamente da garantia danos e/ou defeitos decorrentes de:

- a) Mau uso;
- b) Não observância da norma ABNT NBR 15271 para segurança e funcionamento de cadeados, válida somente para cadeados acionados com chave.
- c) Aplicação indevida;
- d) Tentativa de furto ou arrombamento;
- e) Mudança de tonalidade devido à exposição a intempéries.

Cadeados com chave

MODELO	DEFEITO DE FABRICAÇÃO
ZAMAC E-COAT	PRAZO DE GARANTIA
20 mm	1 (um) ano
25 mm	
25 mm haste média	
30 mm	
30 mm haste média	
30 mm haste longa	
35 mm	
35 mm haste longa	
40 mm	
45 mm	
50 mm	
LATÃO	10 (dez) anos
20 mm	
25 mm	
30 mm	
35 mm	
40 mm	
45 mm	
50 mm	

Cadeados com segredo

MODELO	DEFEITO DE FABRICAÇÃO
ZAMAC E-COAT	PRAZO DE GARANTIA
25 mm	1 (um) ano
40 mm	
ZAMAC	
25 mm	
40 mm	
LIFE COLORS	
20 mm	
25 mm	

Puxadores de porta

Garantia contra defeitos de fabricação.

Excluem-se automaticamente da garantia danos e/ou defeitos decorrentes de:

- 1)** Instalação incorreta;
- 2)** Não observância dos procedimentos de manutenção descritos no manual de instalação do produto.
- 3)** Agentes externos, exposição direta a intempéries, maresia, etc;
- 4)** Arrombamento, tentativa de violação, reparos ou intervenções executados por terceiros. Este produto não é anti-furto;
- 5)** Desgaste natural pelo uso;
- 6)** Utilização comprovada de produtos de limpeza, como ácidos, ou produtos químicos como thinner, aguarrás ou similares, álcool, esponjas ou correlatos, graxa de qualquer natureza, palhas de aço de qualquer gramatura, saponáceos ou seus derivados e solventes. Esses materiais causam dano ao processo galvânico, ao verniz e tintas especiais utilizados na fabricação do produto;
- 7)** Utilização comprovada de fitas adesivas como fita dupla face, fita crepe, durex, etc., para isolar o puxador durante a pintura da porta. Este procedimento, além de danificar o puxador, não impede que a tinta penetre em seu interior, resultando em manchas e comprometendo seu funcionamento.

Puxadores de porta

MODELO	DEFEITO DE FABRICAÇÃO	ACABAMENTO	INSTALAÇÃO EM AMBIENTES CORROSIVOS E URBANOS SEM O DEVIDO CUIDADO
LINHA FERRAGGIO AÇO INOX 304	PRAZO DE GARANTIA	PRAZO DE GARANTIA	PRAZO DE GARANTIA
Puxadores Concha	12 (doze) anos	2 (dois) anos	1 (um) ano
Puxadores 25x25mm			
Puxadores 20x20mm			
Puxadores 30x15mm			
Puxadores 30x10mm			
Puxadores 40x10mm			
Puxadores 40x20mm			
Puxadores 25Ø			
Puxadores 32Ø			
LINHA FERRAGGIO AÇO INOX	1 (um) ano	1 (um) ano	1 (um) ano
Puxadores 40x20mm			
Puxadores 50x20mm			

Kits

para portas de correr

Garantia contra defeitos de fabricação.

Excluem-se automaticamente da garantia danos e/ou defeitos decorrentes de:

- 1) Instalação incorreta;
- 2) Não observância dos procedimentos de manutenção descritos no manual de instalação do produto.
- 3) Agentes externos, exposição direta a intempéries, maresia, etc;
- 4) Arrombamento, tentativa de violação, reparos ou intervenções executados por terceiros. Este produto não é anti-furto;
- 5) Desgaste natural pelo uso;
- 6) Utilização comprovada de produtos de limpeza, como ácidos, ou produtos químicos como thinner, aguarrás ou similares, álcool, esponjas ou correlatos, graxa de qualquer natureza, palhas de aço de qualquer gramatura, saponáceos ou seus derivados e solventes. Esses materiais causam dano ao processo galvânico, ao verniz e tintas especiais utilizados na fabricação do produto;
- 7) Utilização comprovada de fitas adesivas como fita dupla face, fita crepe, durex, etc., para isolar o produto durante a pintura da porta. Este procedimento, além de danificar o produto, não impede que a tinta penetre em seu interior, resultando em manchas e comprometendo seu funcionamento.

Kits

para portas de correr

MODELO	DEFEITO DE FABRICAÇÃO	ACABAMENTO	INSTALAÇÃO EM AMBIENTES CORROSIVOS E URBANOS SEM O DEVIDO CUIDADO
LINHA FERRAGGIO AÇO INOX 304	PRAZO DE GARANTIA	PRAZO DE GARANTIA	PRAZO DE GARANTIA
Kit Smart	12 (doze) anos	2 (dois) anos	1 (um) ano
Kit Fit			
Kit Master			
LINHA FERRAGGIO AÇO INOX	1 (um) ano	1 (um) ano	1 (um) ano
Kit Smart			
Kit Master			

Garantia contra defeitos de fabricação.

Excluem-se automaticamente da garantia danos e/ou defeitos decorrentes de:

- 1) Instalação incorreta;
- 2) Não observância dos procedimentos de manutenção descritos no manual de instalação do produto.
- 3) Agentes externos, exposição direta a intempéries, maresia, etc;
- 4) Arrombamento, tentativa de violação, reparos ou intervenções executados por terceiros. Este produto não é anti-furto;
- 5) Desgaste natural pelo uso;
- 6) Utilização comprovada de produtos de limpeza, como ácidos, ou produtos químicos como thinner, aguarrás ou similares, álcool, esponjas ou correlatos, graxa de qualquer natureza, palhas de aço de qualquer gramatura, saponáceos ou seus derivados e solventes. Esses materiais causam dano ao processo galvânico, ao verniz e tintas especiais utilizados na fabricação do produto;
- 7) Utilização comprovada de fitas adesivas como fita dupla face, fita crepe, durex, etc., para isolar o produto durante a pintura da porta. Este procedimento, além de danificar os acessórios, não impede que a tinta penetre no interior do produto, manchando ou comprometendo seu funcionamento.

Acessórios

MODELO	DEFEITO DE FABRICAÇÃO
DOBRADIÇAS	PRAZO DE GARANTIA
Dobradiça de Embutir	1 (um) ano
Dobradiça de Sobrepor	
Dobradiça Pino Pivotante	
FECHOS	
Fecho Magnético	
Fecho Batom	
Trinco Fecho Chato	
FIXADORES	
Fixador Magnético	
BATENTES	
Batente de Porta	
Trava Porta Magnético	
VISORES	
Visor de porta 180º	

Política de trocas e devoluções

Para clientes CNPJ - B2B

PRAZOS:

Início do prazo – Data da entrega comprovada da mercadoria no endereço do cliente.

- 30 dias para faltas, itens errados e sobras – (Após esse prazo, a Stam não aceitará nenhuma devolução por faltas, sobras e itens divergentes da nota fiscal).
- A partir do 31º dia da entrega comprovada da mercadoria, só serão aceitas devoluções por DEFEITO NO PRODUTO (vício oculto) dentro do prazo de garantia indicado em cada item e com a análise do departamento de Qualidade Stam.

CONDIÇÕES GERAIS PARA TROCAS E DEVOLUÇÕES:

Todas as ocorrências que envolvam troca ou devolução pelos motivos: faltas, itens errados e sobras, devem ser informadas pelo cliente no prazo máximo de até 30 (trinta) dias, a contar da data da entrega comprovada da mercadoria.

Tais informações devem ser comunicadas ao nosso setor de atendimento ao cliente SAC, pelo telefone 0800 024 1020, WhatsApp Stam, Chat ou e-mail: info@stam.com.br.

Caso o estoque do produto adquirido se esgote, não será possível efetuar a troca pelo mesmo modelo.

A STAM isenta-se da obrigação de atender às solicitações de troca ou devolução de qualquer produto devolvido sem essa comunicação, fora do prazo ou com ausência de itens/acessórios que o acompanham.

Para trocar um produto além do prazo, as seguintes condições também deverão ser observadas:

- Os produtos deverão ser encaminhados na embalagem original, sem indícios de uso, sem violação do lacre original do fabricante, acompanhado do DANFE (Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica), do manual e todos os acessórios.
- A STAM isenta-se da obrigação de cancelar qualquer produto que não preencha os requisitos da Política de Trocas e Devoluções.

TIPOS DE DEVOLUÇÕES:

DEVOLUÇÃO COM RECUSA NO ATO DA ENTREGA – Ocorrerá sempre que os produtos forem enviados ao cliente exatamente como fabricado, porém, no ato da entrega aconteça qualquer das hipóteses abaixo indicadas:

- embalagem aberta ou avariada;
- produto avariado;
- produto em desacordo com o pedido;
- falta de volumes.

Neste caso, o cliente deverá entrar imediatamente em contato com a STAM e recusar o recebimento junto à transportadora, anotando o motivo da recusa no verso do Danfe, carimbando e datando o documento.

DEVOLUÇÃO POR FALTA DE GIRO – a STAM não aceita esse tipo de devolução.

DEVOLUÇÃO POR DEFEITO DE FABRICAÇÃO – Devem seguir o prazo de garantia do produto, estabelecido pelo departamento de Qualidade da STAM bem como suas exceções.

CASOS EM QUE A GARANTIA STAM NÃO PERMITE A TROCA DO PRODUTO:

- Desgaste no acabamento, parte e/ ou peças, ocorrido por uso intenso ou exposição a condições adversas e não previstas (intempérie, umidade, maresia, frio e calor intensos).
- Danos causados durante o transporte ou montagem do produto, quando estes não tiverem sido executados pela STAM. (EX: FIXAÇÃO ATRAVÉS DE SOLDA).
- Mau uso, esforços indevidos, ou qualquer tipo de uso diferente daquele proposto pela STAM para cada produto.
- Defeitos ou desgaste causados por uso institucional para os produtos que não forem destinados a este fim.
- Problemas causados por montagem em desacordo com o manual de instruções, ou relacionados a adaptações e/ou alterações realizadas no produto.
- Problemas relacionados a condições inadequadas do local onde o produto foi instalado, tais presença de umidade excessiva, paredes pouco resistentes etc.
- Danos causados por serviços de limpeza ou conserto contratados pelo consumidor.
- Danos causados por acidentes, quedas, sinistros, ataques de pragas ou agentes da natureza.
- Oxidação ou corrosão devido à falta de limpeza, manutenção com produtos inadequados ou exposição à intempérie, umidade ou maresia, excetuando-se os produtos destinados ao uso nestas condições.
- Comprovada utilização e exposição a produtos de limpeza, tais como, esponjas, palhas de aço de qualquer gramatura, ácidos ou produtos químicos abrasivos, removedores ácidos, cloro, thinner, aguarrás ou similares, graxas, saponáceos, ou seus derivados e solventes porque causam danos ao processo galvânico, ao verniz e tintas especiais utilizados na fabricação do produto.
- Comprovada a utilização de fitas dupla face, fita crepe, durex ou qualquer outra forma de isolamento dos produtos para a pintura da porta e de ambientes onde a porta será instalada. Este procedimento pode danificar o acabamento das peças e comprometer o seu funcionamento. A STAM orienta seus clientes a realizar todos os processos de preparação e pintura antes de instalar os produtos.

Para consumidores finais

INFORMAÇÕES:

A STAM assegura ao consumidor final a garantia contra defeitos de fabricação nos seus produtos pelo período de 12 (doze) meses (já incluído nesse prazo a garantia legal do CDC de 90 dias), contados a partir da data de aquisição do produto pelo adquirente, devidamente comprovado por nota fiscal.

O consumidor deverá entrar em contato com o SAC pelo telefone 0800 024 1020, WhatsApp Stam, Chat ou e-mail: info@stam.com.br para orientações sobre a troca/devolução do produto e seguir todo o procedimento indicado.

Assim, o consumidor antes de entrar em contato com a STAM deve se atentar as seguintes regras:

- Comprei meu produto há menos de 12 meses?
- Tenho a Nota Fiscal de compra do produto?
- O defeito apresentado está dentro da garantia STAM?

Por fim, informamos que como a STAM não possui canal de venda direta para consumidores finais (pessoa física), sendo verificado o direito de arrependimento, o consumidor deve entrar em contato diretamente com o lojista que vendeu o produto online!

CASOS EM QUE A GARANTIA STAM NÃO PERMITE A TROCA DO PRODUTO:

- Desgaste no acabamento, parte e/ ou peças, ocorrido por uso intenso ou exposição a condições adversas e não previstas (intempérie, umidade, maresia, frio e calor intensos).
- Danos causados durante o transporte ou montagem do produto, quando estes não tiverem sido executados pela STAM. (EX: FIXAÇÃO ATRAVÉS DE SOLDA).
- Mau uso, esforços indevidos, ou qualquer tipo de uso diferente daquele proposto pela STAM para cada produto. Defeitos ou desgaste causados por uso institucional para os produtos que não forem destinados a este fim.
- Problemas causados por montagem em desacordo com o manual de instruções, ou relacionados a adaptações e/ou alterações realizadas no produto.
- Problemas relacionados a condições inadequadas do local onde o produto foi instalado, tais presença de umidade excessiva, paredes pouco resistentes etc.
- Danos causados por serviços de limpeza ou conserto contratados pelo consumidor.
- Danos causados por acidentes, quedas, sinistros, ataques de pragas ou agentes da natureza.
- Oxidação ou corrosão devido à falta de limpeza, manutenção com produtos inadequados ou exposição à intempérie, umidade ou maresia, excetuando-se os produtos destinados ao uso nestas condições.
- Comprovada utilização e exposição a produtos de limpeza, tais como, esponjas, palhas de aço de qualquer gramatura, ácidos ou produtos químicos abrasivos, removedores ácidos, cloro, thinner, aguarrás ou similares, graxas, saponáceos, ou seus derivados e solventes porque causam danos ao processo galvânico, ao verniz e tintas especiais utilizados na fabricação do produto.
- Comprovada a utilização de fitas dupla face, fita crepe, durex ou qualquer outra forma de isolamento dos produtos para a pintura da porta e de ambientes onde a porta será instalada. Este procedimento pode danificar o acabamento das peças e comprometer o seu funcionamento. A Stam orienta seus clientes a realizar todos os processos de preparação e pintura antes de instalar os produtos.



Stam Metalúrgica LTDA - Indústria Brasileira

CNPJ 30.560.205/0001-92
Av. Sebastião Martins, 871 - Conselheiro Paulino
Nova Friburgo/RJ - CEP 28635-430
Tel.: (22) 2525-1000

Atendimento

📞 (22) 2525-1000
✉ info@stam.com.br
😊 SAC 0800 024 1020

stam.com.br/garantia

