

1. OBJETIVO

Definir e identificar os parâmetros de aceitação de defeitos das canecas de cerâmica. Alinhar as expectativas dos clientes com o padrão de qualidade solicitado pela Metalnox junto aos fabricantes de canecas de cerâmica.

2. DEFINIÇÕES

Logo – Logomarca Metalnox estampada na parte externa da base da caneca;

Pin hole – Marcas semelhantes a furos na superfície da caneca;

Sublimação – Processo de personalização onde a estampa é transferida por aquecimento controlado para uma superfície recoberta por uma camada de resina de poliéster;

3. REQUISITOS PARA ANÁLISE DOS DEFEITOS

As canecas de cerâmica comercializadas pela Metalnox são produzidas de maneira artesanal, pois muitas etapas do processo de fabricação são feitas manualmente. Portanto, algumas imperfeições são consideradas características do produto, como pequenas deformações da alça, manchas na pintura, pequenos furos ou pontos. Os percentuais de defeitos considerados aceitáveis são indicados a seguir, de acordo com cada modelo de caneca. Para que o produto seja elegível para abertura de SAC, o percentual de defeitos do lote adquirido deve estar acima desses valores.

- 5% para caneca Premium (56376)
- 10% para caneca Branca Importada (19874)
- 10% para as demais canecas de cerâmica (coloridas e com diferentes formas)

A avaliação de reclamações oriundas de SAC deve ser encaminhada para análise juntamente com as seguintes informações:

- Nota fiscal do produto informado pelo cliente;
- Número de lote;
- Foto ou vídeo que comprove o defeito em todas as peças.

3.1. Situações não cobertas por esta Garantia

As seguintes circunstâncias não são cobertas pela garantia de produto Metalnox:

- Danos provocados pela utilização inadequada ou em condições adversas para o devido uso dos produtos, má conservação, ação de agentes químicos, armazenagem incorreta;
- Produtos já personalizados (sublimados) que estejam quebrados ou trincados, arranhados e com detalhes em áreas que não influenciam a sublimação;
- Falhas originadas no processo de personalização quando usados insumos (papel e tinta) não fornecidos pela Metalnox;
- Produtos que estiverem fora do prazo de garantia.

RESP. ELABORAÇÃO	DATA	RESP. REVISÃO	DATA
GUSTAVO BRANDENBURG	03/02/2022	YEVES ZANELLA	28/05/2025

3.2. Devolução de produtos com defeito

A aceitação da devolução está condicionada ao envio dos produtos dentro da embalagem original, sem indícios de uso ou personalização, acompanhado de nota fiscal, manual e todos os seus componentes e acessórios.

Conserve a embalagem original, considerando os seguintes cuidados: não colar fitas adesivas diretamente na caixa, não escrever nada na embalagem, não rasgar, amassar ou fazer qualquer coisa que danifique permanentemente a caixa.

3.3. Identificação e classificação dos defeitos

As não-conformidades a seguir apresentam as características que determinam um “defeito de produto”, ou seja, toda e qualquer não-conformidade que seja resultado de alguma falha do processo de fabricação. Algumas avarias decorrentes de fatores diversos, como **quebras oriundas do transporte ou embalagens danificadas**, também justificam abertura de reclamação via SAC e **serão avaliadas normalmente para análise de ressarcimento**; contudo, tais situações serão tratadas especificamente como “avaria”, e não como “defeito de produto”. Os defeitos a seguir serão indicados e classificados como “PROCEDENTE” ou “NÃO PROCEDENTE”, sendo que por “PROCEDENTE” entende-se todo defeito passível de contabilização dentro do percentual aceitável, de acordo com o modelo de caneca.

3.3.1. Lascas e trincas

Lascas e trincas podem ser oriundas da movimentação dos produtos durante o processo de fabricação, ou de fadiga residual resultante das trocas térmicas às quais o produto é submetido no processo de cura da cerâmica. Produtos quebrados só são considerados defeituosos caso a ocorrência seja nas alças e cujo ponto de quebra esteja rente ao corpo da caneca, configurando falha de fixação.

Procendente	Procendente	Procendente
		

RESP. ELABORAÇÃO	DATA	RESP. REVISÃO	DATA
GUSTAVO BRANDENBURG	03/02/2022	YEVES ZANELLA	28/05/2025

Procedente	Não procedente (Avaria)	Procedente
		

Procedente	Procedente	Não procedente (Avaria)
	 <i>Quebra rente ao corpo da caneca.</i>	

3.3.2. Acabamento (pontos, *pin holes*, logo)

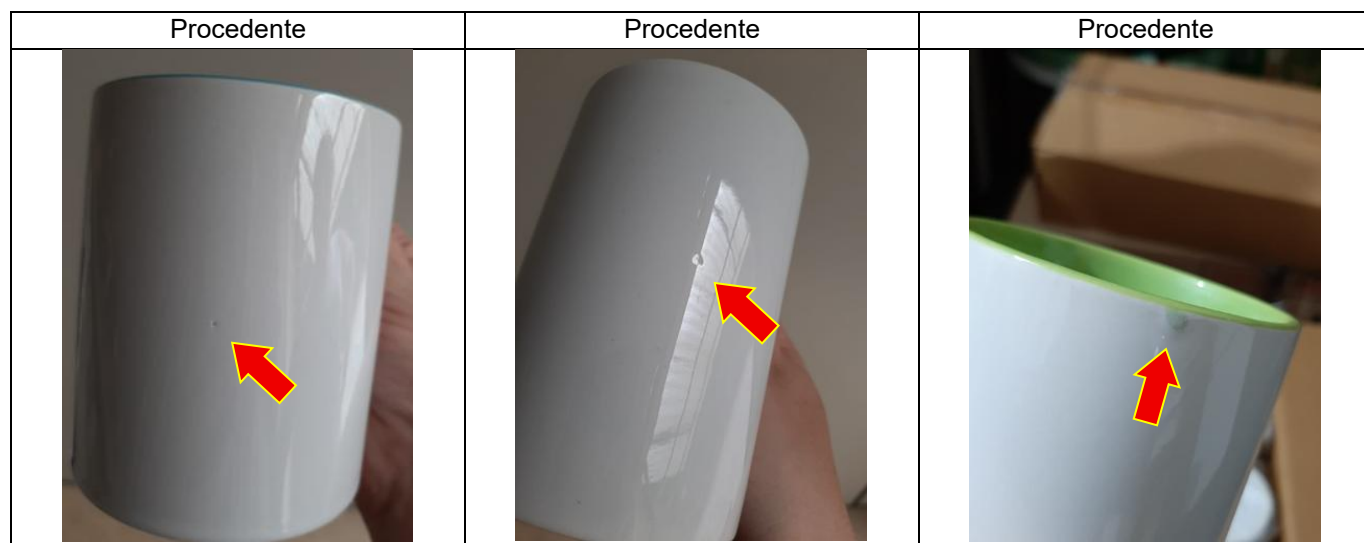
Algumas etapas do processo de fabricação de canecas de cerâmica podem ocasionar o surgimento de pontos e furos. Os pequenos furos surgem majoritariamente em função da expulsão de microbolhas de ar, água ou outros resíduos sólidos presentes na composição da caneca durante o processo de secagem e cura, onde o produto é submetido à altas temperaturas dentro de um forno industrial. Já os defeitos de pontos geralmente são associados às partículas em suspensão, que podem cair na mistura de acabamento ou mesmo durante a aplicação dos revestimentos, como a resina de poliéster.

Importante salientar que, para esses defeitos, não são aceitas reclamações de produtos sublimados, uma vez que os mesmos não poderão ser devolvidos na condição original de recebimento. É considerada normal a presença de 1 ponto ou pequeno furo na alça ou próximo dela, na base da caneca (região do logo), bem como em seu interior. Pontos e furos presentes na área sublimável são considerados defeitos.

As canecas de cerâmicas são produzidas em mais de um parque fabril, portanto algumas características podem apresentar pequenas diferenças entre os lotes de fabricação, como variações na tonalidade, acabamento e tamanho do logo, que não configuram defeito de produto. Além disso, existe uma tolerância dimensional no tamanho das canecas, cujas medidas podem ser encontradas nas fichas técnicas de

RESP. ELABORAÇÃO	DATA	RESP. REVISÃO	DATA
GUSTAVO BRANDENBURG	03/02/2022	YEVES ZANELLA	28/05/2025

produto. Para as canecas de tamanho padrão (325ml), as medidas são 97mm (± 2 mm) de altura e diâmetro 81,5mm ($\pm 1,5$ mm). Somente produtos fora da tolerância estabelecida podem ser considerados defeituosos.

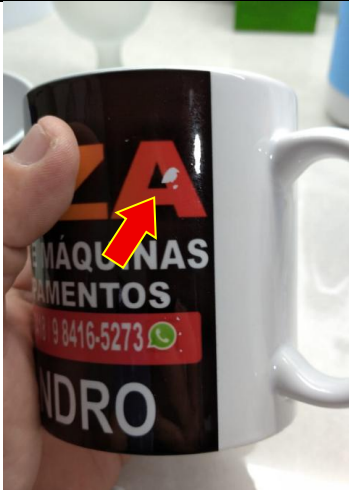
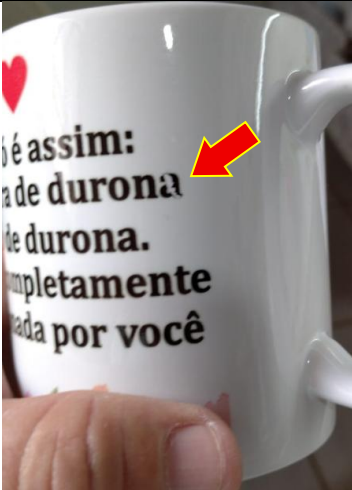


Procedente	Não procedente (sublimado)	Não procedente (sublimado)
		

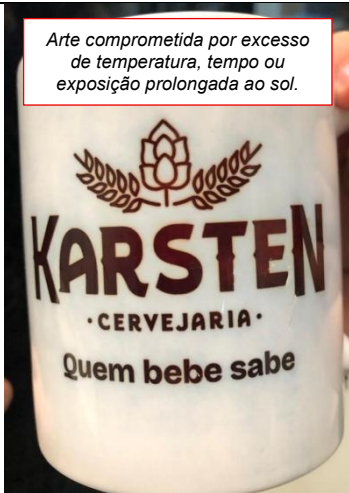
3.3.3. RESINA

Desplacamentos e porosidades na área sublimada podem ser considerados defeitos decorrentes de problemas com a resina. Demais ocorrências devem ser avaliadas individualmente, pois diferentes fatores e parâmetros de processo podem afetar a qualidade, intensidade de cor, e acabamento da sublimação. Segue lista com alguns exemplos de defeitos oriundos das variáveis de processo:

- Manchas claras ou arte apagada podem ocorrer devido ao pouco tempo ou temperatura na prensa;
- Marcas no fundo da caneca podem ocorrer em função da região ter maior massa, consequentemente exigindo mais tempo de aquecimento para atingir a temperatura ideal. Por esse motivo sugere-se pré-aquecer o fundo da caneca antes da sublimação;
- Marcas horizontais podem ter relação com o estado da resistência e ao término de sua vida útil;
- Marcas no topo e base de artes “chapadas”, preenchendo 100% da superfície da caneca, não são aceitas como defeitos e não são cobertas pela garantia (respeitar área do gabarito);
- Artes “amareladas” podem ser resultado do tempo ou temperatura excessivos na prensa, ou exposição direta e prolongada ao sol (numa vitrine, por exemplo).

Procedente - Desplacamento	Procedente - Desplacamento	Procedente - Desplacamento
		

RESP. ELABORAÇÃO	DATA	RESP. REVISÃO	DATA
GUSTAVO BRANDENBURG	03/02/2022	YEVES ZANELLA	28/05/2025

Não Procedente	Não Procedente	Não Procedente
 Arte chapada e marcas da resistência elétrica	 Arte chapada (respeitar gabarito)	 Arte comprometida por excesso de temperatura, tempo ou exposição prolongada ao sol.

4. DICAS PARA USO E CONSERVAÇÃO DAS CANECAS

Para prolongar a vida útil da arte das canecas sublimadas, são indicados os seguintes cuidados:

- Respeitar os parâmetros tempo, temperatura e pressão indicados nas fichas técnicas de produto, considerando que pequenos ajustes podem ser necessários, dependendo do equipamento e dos insumos utilizados;
- Respeitar a área útil disponível para sublimação, cujas medidas são indicadas no gabarito da ficha técnica de produto;
- Não retirar a fita térmica com a unha, faca ou com objetos pontiagudos, pois tal ação pode riscar a pintura da caneca;
- Não levar o produto ao micro-ondas, pois pode acelerar o desbotamento da arte;
- Não lavar o produto com a parte abrasiva da esponja;
- Não colocar a caneca em máquinas lava-louças, pois os produtos químicos utilizados no processo de limpeza podem agredir a resina e comprometer sua integridade;
- Não expor o produto diretamente ao sol por tempo prolongado, como vitrines ou prateleiras externas;

5. PROCEDIMENTO PARA ABERTURA DE SOLICITAÇÃO DE SAC

Para solicitar garantia, devolução ou troca de produtos, o cliente deverá entrar em contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente Metalnox (SAC), através dos seguintes canais:

- E-mail: sac@metalnoxpessoalizacao.com.br ou pelo
- Telefone: (47) 2107-4960
- Site: www.lojametalnox.com.br/atendimento

RESP. ELABORAÇÃO	DATA	RESP. REVISÃO	DATA
GUSTAVO BRANDENBURG	03/02/2022	YEYES ZANELLA	28/05/2025