

A **Braslux Indústria de Auto Peças Ltda**, sempre procurando promover o melhor atendimento para os seus clientes, informa as características e procedimentos para a solicitação de garantia dos seus produtos. Ao adquirir um produto Braslux, você está levando, além da mais alta tecnologia aplicada, a certeza do atendimento a rigorosos padrões de qualidade. Antes de chegar ao nosso cliente, os nossos produtos passam por diversos testes em conformidade com normas internacionais.

INFORMAÇÕES TÉCNICAS:

1- Estocagem

Os produtos Braslux devem ser estocados de forma a não ficar expostos ao calor, umidade e a produtos químicos. O empilhamento não deve ultrapassar a quantidade máxima informada nas embalagens dos produtos.

2- Limpeza

A garantia dos produtos não cobre os danos causados por lavagens dos veículos onde são utilizados produtos químicos tais como solventes (acetona, etanol, éter etílico, benzeno, thinners, querosene, álcool, gasolina), produtos alcalinos (água sanitária a base de Cloro e Amônia ou solupan) ou produtos ácidos. Nunca utilize produtos abrasivos para limpeza.

Para limpeza das lanternas utilizar somente água, sabão ou detergente neutro e esponja macia.

3 – Fixação por parafuso

A fixação via parafusamento, dos Produtos Braslux deve ser realizada com ferramental adequado (nota 1), com ajuda de pré-furo (nota 2), e deve respeitar o torque indicado para cada produto. Caso existam dúvidas sobre especificações, solicitamos que o Cliente entre em contato com departamento Comercial da Braslux.

Produtos com inserto metálico – 1,5 N.m

Produtos sem inserto metálico – 1,0 N.m

Recomenda-se utilizar parafuso com diâmetro máximo de 3,5mm.

Nota 1 - Recomenda-se aplicação do parafuso de forma manual ou parafusadeira com controle de torque.

Nota 2 - O pré- furo é fundamental para evitar excesso de esforço e deve ser realizado com auxílio de gabarito e não da própria lanterna.

4 – Fixação por colagem

A Braslux recomenda que para fixação e colagem das lanternas não sejam utilizados produtos químicos contendo em sua composição substâncias que agredam os materiais poliméricos, como ácidos, álcoois ou solventes. Estas substâncias causam “stress cracking” no plástico que são pequenas fissuras comprometendo a integridade e estanqueidade da lanterna podendo ocorrer logo após a aplicação ou em campo.

ELABORAÇÃO / REVISÃO	APROVAÇÃO
L.K.	E.M.N.O.

CONDIÇÕES PARA A GARANTIA

1 - Prazo:

Os produtos Braslux possuem garantia contra defeitos de fabricação, em condições normais de uso, pelo prazo de 3 meses (prazo legal, de acordo com o código de defesa do consumidor), mais 9 meses de garantia adicional, totalizando 1 ano de garantia, contando a partir da data de venda do produto para os distribuidores e lojas de varejo ou entrega do veículo por parte da montadora.

2 – Condições de Garantia:

Não são cobertos por garantia os problemas causados por uso indevido, aplicação, instalação ou estocagem incorretas, danos no manuseio ou adaptações não previstas no projeto, assim como o desgaste que ocorre por utilização dos componentes.

3 - Solicitação:

A solicitação de garantia dos produtos Braslux deve ser feita:

3.1 - Para produtos vendidos para distribuidores e lojas de varejo:

A solicitação de garantia deve ser feita através do varejista ou distribuidor onde se efetuou a compra.

Documentos necessários:

- Nota Fiscal de compra do produto;
- Código do item;
- Data de fabricação do item;
- Descrição detalhada do problema;
- Imagens;
- Data de fabricação do veículo (para ocorrências de campo).

*A Braslux se reserva o direito de solicitar dados complementares que permitam fazer a melhor avaliação do problema.

3.2 - Para produtos fornecidos para montadoras de veículos ou implementos:

A solicitação deve ser feita para os setores Comercial ou Assistência Técnica da Braslux.

Documentos necessários:

- Nota Fiscal de venda **ou** comprovante de entrega do veículo **ou** implemento com data ou relatório da fábrica em que conste a referida data e o chassis do veículo ou implemento;
- Relatório com descrição da reclamação, código do produto, veículo ou implemento aplicado, tipo de aplicação do veículo ou implemento, mercado de atuação;
- Fotos da peça reclamada, dados da etiqueta de rastreabilidade, incluindo sua aplicação antes de desmontá-la*.
- Dados da etiqueta de rastreabilidade.

*A Braslux se reserva o direito de solicitar dados complementares que permitam fazer a melhor avaliação do problema.

3.3 – Forma de solicitação

É necessário que o cliente faça um contato prévio com a Braslux (Assistência Técnica) antes que o produto reclamado seja desmontado ou desinstalado, pois pode ser necessário coletar algum dado importante com o produto ainda instalado na condição em que foi constatada a falha.

Sempre deve ser feito contato prévio com a área de Assistência Técnica da Braslux para que seja autorizado o envio da garantia ou devolução de mercadoria.

4 – Amostras Físicas:

A Braslux se reserva ao direito de solicitar amostras físicas, ou de verificar ocorrências *in loco*, antes de autorizar o cumprimento da Garantia.

Esta demanda será acionada dependendo da extensão e/ou gravidade da ocorrência e tem por finalidade investigar suas causas para permitir ação corretiva eficaz.

As amostras poderão ser submetidas a ensaios destrutivos para análise conclusiva da falha relatada e em caso de improcedência serão retornadas ao cliente abertas e com relatório de ocorrência justificando a negativa da garantia.

5 – Transporte (Nota Fiscal e Frete):

No envio de produtos para a Braslux observar a natureza de operação fiscal para emissão da nota fiscal, conforme orientações/autorizações recebidas através de e-mail.

O frete será de responsabilidade do cliente salvo negociação com a Braslux*.

*Esta negociação deverá estar formalizada pela Braslux através de e-mail.

No caso das garantias PROCEDENTES, as peças defeituosas serão substituídas por produtos novos ou serão acordadas outras ações específicas dependendo dos requisitos do cliente com frete por conta Braslux. Para as garantias IMPROCEDENTES, caso o cliente opte pelo retorno das peças defeituosas, o produto será enviado com frete a pagar pelo destinatário.

5.1 - Recebimento de Material

O produto e a quantidade devem ser conferidos na NF no ato do recebimento.

Nesse caso somente serão aceitas as devoluções de mercadoria se:

- Avaria no produto;
- O produto entregue estiver em desacordo com o pedido;
- A quantidade mencionada na Nota Fiscal estiver divergente da quantidade física de produtos;
- O local de entrega divergir do pedido;
- A empresa não tiver ciência da compra desse produto.

Nos casos acima o cliente deverá entrar em contato imediatamente com área Comercial em um prazo **de até 2 dias úteis** após o recebimento, informando o motivo da recusa dos produtos e combinando a questão de transporte.

6 - Informações Complementares:

6.1 - A Braslux se reserva o direito de considerar improcedentes as solicitações de garantia que não atendam as características indicadas nos Termos de Garantia Braslux ou que não tenham sido mencionadas no momento da negociação comercial;

6.2 - A cobertura de garantia dos produtos da Braslux restringe-se ao próprio produto;

6.3 – Não estão cobertos por garantia os problemas decorrentes de má utilização dos produtos em suas aplicações ou decorrência de desgastes naturais;

6.4 – Em regra geral a Braslux mantém a seguinte prática em relação a danos ao produto ocorridos durante o transporte dos mesmos. A responsabilidade seguirá vinculada ao responsável pelo frete e contratação da transportadora (Frete CIF- responsabilidade Braslux; Frete FOB- responsabilidade Cliente);

6.5 - As despesas para a realização de atendimento técnico serão de responsabilidade do solicitante caso a ocorrência seja improcedente;

6.6 – Multas / Infrações por uso indevido, aplicação incorreta ou falta de manutenção são de responsabilidade do usuário.

7- CONTROLE DE REVISÕES:

REVISÃO	DATA	DESCRIÇÃO
01	15/10/2020	Item 03: atualização dos valores de torque para aplicação das lanternas; Item 04: Disposição ao cliente de amostras abertas em caso de laudo com parecer improcedente.