

1. TERMO DE GARANTIA DOS PRODUTOS BRILIA:

Este documento foi elaborado para esclarecer os termos de garantia dos produtos Brilia e os procedimentos a serem seguidos para acionar essa garantia, caso nossos produtos não apresentem um desempenho satisfatório.

O funcionamento adequado dos produtos Brilia depende, em grande parte, da sua correta utilização. Antes da sua instalação certifique-se sempre de que as características de tensão de rede, informações de instalação e temperatura ambiente estão sendo obedecidas.

Na Brilia, nossa missão é oferecer produtos e serviços de alta qualidade que atendam e superem as expectativas dos nossos clientes. Estamos comprometidos com a excelência em todos os aspectos do nosso negócio, desde a concepção e fabricação dos produtos até a entrega e suporte pós-venda.

Valorizamos a qualidade e a confiança em cada produto que oferecemos aos nossos clientes. Conforme o padrão e severidade de aplicação é proporcionado um prazo de garantia contra defeitos de fabricação, conforme a seguir:

- Residencial e Comercial – 2 anos
- Industrial e Grandes Espaços – 5 anos
- Drivers de corrente - 5 anos

2. PROCEDIMENTOS PARA SOLICITAÇÃO DE GARANTIA:

- Garantia Consumidor Final

Para garantir um correto processo de acionamento da garantia, recomendamos que entre em contato com o estabelecimento onde adquiriu o produto, munido da nota fiscal de compra e todas as informações relevantes sobre o produto em questão. Este procedimento agiliza a abertura do processo de garantia, permitindo uma comunicação direta com o revendedor e facilitando o suporte necessário.

No entanto, se preferir, oferecemos a opção de entrar em contato diretamente conosco através do e-mail: sac@brilia.com. Neste caso, solicitamos que encaminhe a nota fiscal de compra, um relato detalhado do defeito encontrado e, se possível, uma foto do produto. Essas informações nos ajudarão a entender melhor a situação e a tomar as medidas adequadas para solucionar o problema pela nossa política de garantia.

- Garantia para Lojistas
- Para acionar nossa garantia, o lojista deve seguir os seguintes passos: enviar uma solicitação formal para o nosso endereço de e-mail designado sac@brillia.com . Na mensagem, é fundamental incluir detalhes completos sobre o produto em questão e uma descrição clara do problema encontrado. Assim que recebermos a solicitação, nossa equipe especializada entrará em contato para orientar sobre os procedimentos necessários para dar continuidade ao processo de garantia.

O cliente poderá optar por receber um crédito em nosso sistema Brilia. Esse crédito pode ser utilizado de duas maneiras: abatimento em um próximo pedido ou liquidação total ou parcial em boletos em aberto.

- Garantia para Linhas Industrial, Grandes Espaços, Drivers e Controles.

Para acionar a garantia para as linhas Industrial, Grandes Espaços, Drivers e Controles, os clientes devem enviar uma solicitação por e-mail para sac@brillia.com , fornecendo detalhes completos sobre o produto e descrevendo o problema encontrado. Nossa equipe analisará a solicitação e orientará sobre os próximos passos.

O cliente poderá optar por receber uma reposição do mesmo produto adquirido e, caso o produto não esteja disponível para atendimento imediato ou por opção do cliente, esse poderá receber um crédito em nosso sistema Brilia. Esse crédito pode ser utilizado de duas maneiras: abatimento em um próximo pedido ou liquidação total ou parcial em boletos em aberto.

3. A MERCADORIA CHEGOU AVARIADA?

Com o intuito de solucionar eventuais não conformidades logísticas com maior agilidade, solicitamos que, no momento do recebimento da mercadoria Brilia, seja realizada uma conferência quantitativa e qualitativa, a fim de avaliar a integridade dos produtos e de suas embalagens.

Avalie a sua entrega:

- A embalagem chegou amassada ou molhada?
- O produto chegou quebrado?
- Faltam ou sobram itens na embalagem?
- A embalagem está incorreta?

- Há alguma divergência em relação ao pedido?

Registre a ocorrência:

Caso seja identificada alguma não conformidade com o pedido original, solicitamos que gentilmente siga as seguintes orientações: É imprescindível registrar a ocorrência junto ao SAC Brilia, enviando um e-mail para sac@brilia.com, em até 48 horas após o recebimento da mercadoria. No e-mail, descreva brevemente a ocorrência e anexe as seguintes informações:

- Nota Fiscal de venda Brilia;
- Registro fotográfico evidenciando claramente a avaria. Para casos de embalagens avariadas ou danificadas, o registro deve ser feito no momento da entrega;
- CTE (Conhecimento de Transporte Eletrônico) com a ressalva no verso, descrevendo resumidamente a ocorrência e solicitando a assinatura do motorista/entregador.

Caso não haja nenhuma manifestação registrada por e-mail quanto à não conformidade dentro do prazo indicado de 48 horas, consideraremos que a entrega foi realizada sem ocorrências. Não serão aceitas reclamações após este período, exceto nos casos de vícios de produtos que somente possam ser constatados posteriormente.

4. DISPOSIÇÕES GERAIS

Os produtos Brilia não estão cobertos pela garantia nas seguintes situações:

- Produto instalado em rede elétrica fora dos padrões especificados;
- Produto submetido à aplicação indevida, como por exemplo, umidade ou temperatura fora dos padrões especificados;
- O produto apresentar sinais de violação;
- Produto sofrer qualquer avaria evidente durante seu manuseio ou instalação;
- Se o produto for alterado em qualquer de suas partes, em local que não seja a Brilia ou sem a sua expressa concordância, conforme procedimentos por ela aprovados;

Nenhuma outra garantia é fornecida, expressa ou implicitamente.