bela metais

Termo de Garantia

CUBAS DE LOUÇA

1. GARANTIA DO PRODUTO

Oferecemos garantia contratual de 10 (dez) anos contados a partir da data de recebimento da mercadoria, válida para uso em instalações residenciais e em condições normais, conforme as normas brasileiras aplicáveis ao produto, para todos os nossos canais de venda (loja física, site próprio ou canais parceiros), com a nota fiscal de compra.

Para o acionamento da garantia, é necessária a apresentação da nota fiscal de compra, sendo válida a cópia em formato PDF, podendo a garantia ser acionada pelo titular da compra ou por terceiros.

Produtos destinados a uso coletivo (ambientes comerciais, empresas, repartições públicas ou áreas comuns de condomínios) têm o prazo de garantia reduzido para 1/3 (um terço) do prazo original, sempre respeitando o mínimo de 3 (três) meses previsto em lei.

O presente termo de garantia cobre defeitos de fabricação, cabendo à Bela Metais avaliar e constatar o problema reportado.

A reposição ou o conserto não caracterizam nova compra e não estendem o prazo de garantia, mantendo-se sua contagem a partir da data da compra original, exceto quando houver substituição de um produto completo novo devido a falha de fabricação. Nos casos de substituição de peças, fica assegurada à(s) peça(s) substituída(s) garantia mínima de 90 (noventa) dias, caso o prazo total já tenha expirado.

2. EXCLUSÕES DA GARANTIA

Nossa garantia não cobre:

- Quebras, lascas, trincas ou rachaduras causadas após a entrega do produto (durante transporte, obra ou uso);
- Danos sofridos pelo produto em consequência de quedas acidentais, manuseio ou instalação inadequados ou erros de especificação;
- Danos causados pelo não cumprimento das instruções do manual, uso de ferramentas inadequadas ou aperto excessivo de parafusos e válvulas que venham a trincar a louça;
- Uso de água não potável — manchas amareladas ou incrustações causadas por água com alto teor de ferro ou calcário não são cobertas;
- Riscos superficiais no esmalte decorrentes do uso ao longo dos anos;
- Manchas, descascamento do esmalte ou trincas provocados por choque térmico, decorrente do contato direto com utensílios em temperatura elevada;
- Descascamento ou trincas provocados pelo uso de trituradores de alimentos.

Recomendamos a limpeza periódica das cubas de louça com produtos neutros e não abrasivos, conforme nossas instruções de uso e manutenção — o uso de produtos abrasivos (palha de aço, saponáceos), ácidos fortes, alvejantes puros ou produtos químicos que danifiquem o esmalte não é coberto pela garantia.

3. CONSIDERAÇÕES

- É responsabilidade do comprador ou especificador garantir a compatibilidade das instalações hidráulicas necessárias. A incompatibilidade do sistema de pressurização ou de aquecimento não está coberta pela garantia;
- A instalação deve seguir as normas técnicas brasileiras aplicáveis ao produto e o manual de instalação fornecido pela Bela Metais. O descumprimento dessas orientações implica a perda da garantia;
- Se a situação não se enquadrar na garantia, os custos envolvidos ficam por conta de quem comprou;
- Não nos responsabilizamos pelos valores de instalação ou desinstalação dos produtos, inclusive em situações de troca por garantia, nem pelos custos com materiais destinados à preparação do local onde o produto foi ou será instalado;
- Garantimos a disponibilidade de peças de reposição enquanto o produto estiver em linha e, após sua descontinuação, por um período razoável, conforme previsto em lei;
- Podemos realizar alterações nos produtos sempre que julgarmos necessário, sem aviso prévio e sem obrigação de aplicar a mesma alteração em unidades já em estoque ou comercializadas;
- Esta garantia é válida para produtos adquiridos e instalados em território nacional.

4. COMO ACIONAR A GARANTIA

O acionamento da garantia poderá ser realizado pessoalmente, por e-mail, telefone ou por outros meios de comunicação utilizados pela Bela Metais, como WhatsApp e chat online.

E-mail: sac@belametais.com.br **WhatsApp:** (47) 3842-1211 **Telefone:** 0800 121 1089

Para acionar a garantia, apresente a nota fiscal de compra, descreva detalhadamente o defeito encontrado e envie fotos ou vídeos que exemplifiquem o problema relatado. Quando solicitado, o produto deverá ser enviado para análise. Nosso atendimento funciona de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 17h.

5. PROCESSO DE ANÁLISE

A Bela Metais se compromete com a troca de produtos ou a reposição de partes sempre que o defeito identificado pelo consumidor for constatado por nossos profissionais, o que pode ser feito por meio de fotos e vídeos enviados pelo consumidor ou por análise física do produto, quando julgarmos necessário.

Em situações extraordinárias em que não for possível repor o produto ou seus componentes, a Bela Metais ressarcirá o cliente conforme o valor pago pelo produto em sua aquisição.

Buscamos sempre valorizar e resolver as solicitações de nossos clientes e parceiros, em conformidade com a Lei nº 10.406/2002 e a Lei nº 8.078/1990, no prazo de até 30 (trinta) dias.

6. DISPOSIÇÕES FINAIS

Não sendo caracterizada a garantia, a responsabilidade por qualquer ônus será do consumidor.

Reservamo-nos o direito de atualizar os termos desta garantia a qualquer momento, sempre respeitando os direitos do consumidor.

7. LEI APLICÁVEL

Esta política de garantia está em conformidade com o Código de Defesa do Consumidor e demais legislações aplicáveis no Brasil:

Decreto Federal nº 7.962/2013 (Lei do E-commerce)
Lei nº 12.741/2012
Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet)
Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018)