

Política de garantia e trocas

REGRAS GERAIS

1) LÂMPADAS LED e KITS DE ACESSÓRIOS:

Se a entrega apresentar divergências como embalagem aberta ou avariada, falta de acessórios, ou produto em desacordo com o solicitado, recuse a entrega e contate imediatamente nosso SAC (11) 4329-OPUS. **Lâmpadas quebradas não serão trocadas posteriormente.**

2) FITAS DE LED:

Será concedido o abatimento do valor em relação à metragem que apresentar defeito, com crédito para compras futuras após recebimento e análise do produto.

3) A garantia não será aplicada em casos de danos causados por mau uso, erros de instalação, remoção de partes e utilização de equipamentos inadequados. O uso de equipamentos e acessórios que não sejam da Opus em seus produtos caracteriza mau uso. Os produtos da Opus têm suas características técnicas e instruções de instalação destacado nas embalagens, siga as regras para assegurar o funcionamento correto do produto e garantir maior vida útil do mesmo. Não serão trocadas mercadorias que estiverem fora do prazo de garantia.

4) A OPUS LED tem o compromisso de zelar pela qualidade de seus produtos e o bom atendimento aos nossos clientes, por isso solicitamos o envio dos produtos com defeito à Opus para que possamos realizar os testes necessários e manter nosso controle de qualidade junto aos fornecedores.

PASSO A PASSO

- Formalize o pedido de SAC via email para sac@opusled.com.br, com cópia para o representante responsável, descrevendo a relação dos itens e especificando a NF de origem além uma descrição sumária do defeito apresentado. Caso tenha dúvidas entre em contato com a Opus (11) 4329-6786.
- A Opus irá verificar se o pedido está dentro dos conformes de nossa política de garantia, confirmando a condição de garantia do produto, será gerado um número de Ordem de Serviço (OS) para controle do processo.
- Solicitaremos a elaboração da Nota Fiscal da saída do material, que podem ser feita por duas formas, Nota Fiscal de Devolução ou Nota Fiscal de Remessa de Troca em Garantia. **Passar o espelho da NF antes da emissão para conferencia de informações.**
- Após confirmação da NF solicitaremos o envio do material via:
 - Correios: enviaremos um Código de Autorização de Postagem, postar o material em uma agência dos Correios.
 - Transportadora: passar a quantidade de volumes e peso para selecionarmos a transportadora, após confirmação da transportadora a ser utilizada emitir a NF conforme.
- Após recebimento do material, analisaremos os produtos em **até 7 dias** e providenciaremos o retorno do material para remessas de troca e crédito ou bonificação para devoluções. Material com frete pago pela Opus será devolvido no próximo pedido implantado na empresa, enquanto pedidos com frete pago pelo cliente serão devolvidos imediatamente após o processo com frete pago pela empresa. Caso a NF não esteja condizendo com o material entregue recusaremos a entrega.
- Os representantes da Opus não estão autorizados a retirar o material somente se autorizado e informado pelo nosso departamento de SAC.