

Política de troca e devolução

REGRAS GERAIS

- 1) 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. Confira o material na retirada, reclamações após quanto a faltas ou quebras não serão acatadas. **Lâmpadas quebradas não serão trocadas posteriormente.**
- 2) Manter e conservar a embalagem do produto e sua Nota Fiscal de compra, seja consumidor final ou lojista, pois em caso de devolução solicitaremos as mesmas, caso não tenha guardado a embalagem o processo pode vir a ser recusado.
- 3) Observe se a mercadoria se encontra dentro do prazo garantido pelo fabricante, a garantia tem início com a data de venda da Nota Fiscal e o prazo aparece na embalagem do produto.
Não serão trocadas mercadorias que estiverem fora do prazo de garantia.
- 4) **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.
- 5) **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.
- 6) 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.
- 7) Os representantes da Opus só podem retirar o material diretamente no estabelecimento com Nota Fiscal. Favor informar nosso departamento de SAC antes da retirada para aprovação da Nota Fiscal e criação do protocolo de OS.

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, seus respectivos lotes e especificando a NF de origem além uma descrição sumária do defeito apresentado. Envie também fotos que evidenciem a quantidade relatada e a procedência de que o material é da Opus. 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.
- 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 conferência de informações.

- Juntamente com a provisão da NF analisaremos a forma de envio do material. Favor informar a quantidade de volumes e peso total. 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 Opus. Junto com o material envie as notas fiscais de troca ou devolução, destacando também o número da OS previamente obtido nos volumes.
- Após recebimento do material, emitiremos laudo da inspeção em até 7 dias e providenciaremos a emissão da NF de retorno do material para remessas de troca e crédito para pedidos novos em devoluções. Materias que estiverem funcionando ficarão ligados por 6h para acompanhamento, caso não apresentem defeito nesse período, será retornado em caso de troca e em casos de devolução a redução do crédito.

DICAS

Caso o produto venha com o fio terra, o correto é a instalação do mesmo na ligação elétrica, o que assegura a proteção do produto em descargas elétricas e também em produtos de área externa garante que a umidade não entre no produto pelo fio não utilizado.

Muitas vezes luminárias que apresentam defeito a parte que necessita ser trocada é o driver, convém fazer um teste com um driver operante para atestar o produto. Nestes casos basta trocar o driver e não é necessário trocar todo o produto. Caso troquem o driver antecipadamente, nos comunicar que enviaremos driver para reposição.

Em produtos de área externa, é imprescindível o uso de fita isolante de alta fusão nas emendas de fios elétricos, evitando o risco de curto-circuito ou infiltração de água.

Produtos de LED necessitam de uma boa dissipação de calor para assegurar sua vida útil, evite utilizar lâmpadas de LED em luminárias fechadas e para luminárias LED evite locais muito quentes, observe a temperatura do ambiente da instalação, o produto possui informações sobre sua temperatura de operação.