POLÍTICA DE GARANTIA - ALUMIFRAME

A ALUMIFRAME tem o compromisso de oferecer produtos de alta qualidade aos seus clientes. Este termo estabelece as regras, prazos e condições de garantia para nossos produtos, em conformidade com a legislação vigente e as especificidades técnicas de nossos produtos e tecnologias.

1. COBERTURA E PRAZOS

1.1. A garantia oferecida pela ALUMIFRAME compreende:

- **Perfil de alumínio**: **5 (cinco) anos** contra defeitos estruturais e de fabricação, a partir da data de emissão da nota fiscal;
- **Perfil de PVC:** **5 (cinco) anos** contra defeitos estruturais e de fabricação;
- **Tela tensionada em tecido branco**: **1 (um) ano** contra vícios de fabricação (exclui-se desgaste natural ou manuseio incorreto), a partir da data de emissão da nota fiscal;
- **Tela com impressão:** **90 (noventa) dias** contra vícios de fabricação.
- **Parte elétrica (LEDs e drivers)**: conforme prazo e política do fabricante original.

1.2. A garantia **não cobre** corrosão, oxidação, descoloração, degradação de acabamento ou desgaste prematuro decorrentes da instalação em ambientes com elevada umidade, maresia, agentes químicos, vapores industriais, piscinas, saunas ou locais com condições agressivas não informadas previamente à ALUMIFRAME.

1.3. A garantia **também não cobre** danos causados por:

- Uso inadequado, armazenamento incorreto ou em desacordo com as especificações técnicas;
- Instalação incorreta ou realizada por profissionais não capacitados ou sem certificação;
- Modificações ou adaptações não autorizadas previamente pela ALUMIFRAME;
- Desgaste natural decorrente do uso regular;
- Fatores externos, tais como impactos mecânicos, acidentes, incêndios, contato com água ou produtos químicos abrasivos;
- Craquelamento devido ao tensionamento excessivo ou manuseio bruto.

2. MODALIDADES DE VENDA E ESCOPO DA RESPONSABILIDADE

2.1. A amplitude da garantia está diretamente vinculada à modalidade de aquisição contratada:

I- **Venda de perfil e tecido:** A garantia cobre exclusivamente vícios de fabricação dos materiais fornecidos. A ALUMIFRAME não se responsabiliza por problemas oriundos da montagem, integração de elétrica de terceiros ou tensionamento inadequado;

II- **Venda de perfil, tecido e elétrica:** A garantia cobre os materiais e o funcionamento dos componentes elétricos fornecidos, desde que instalados conforme as normas técnicas. A

responsabilidade da ALUMIFRAME cessa em caso de erros de conexão, variações de tensão local ou imperícia do instalador;

lll- **Venda completa - materiais e instalação:** A ALUMIFRAME assume a responsabilidade integral pelo produto e pela instalação. Apenas nesta modalidade, a garantia cobre vícios decorrentes da execução do serviço.

3. RECEBIMENTO E CONFERÊNCIA DE MERCADORIA

3.1. A mercadoria DEVERÁ SER CONFERIDA NO ATO DA ENTREGA.

3.2. Caso a embalagem apresente sinais de violação ou danos, o cliente deverá **efetuar a RECUSA DA MERCADORIA imediatamente** junto ao entregador e realizar os seguintes procedimentos:

- Registrar ressalva detalhada no verso do CTE (conhecimento de transporte eletrônico), justificando o motivo da recusa;
- Documentar através de fotos o estado da embalagem e da mercadoria recebida;
- Comunicar imediatamente o setor de logística da ALUMIFRAME através do canal oficial indicado ao final desta política.

3.3. A ALUMIFRAME não se responsabiliza por avarias no transporte quando o canhoto de recebimento do CTE estiver assinado sem ressalvas.

3.4. Caso o dano não seja aparente na embalagem e a mercadoria seja recebida, o cliente deverá interromper o manuseio ao notar qualquer irregularidade e aguardar orientações do SAC antes de abrir totalmente a embalagem ou iniciar a instalação.

3.5. Os danos não aparentes (vícios ocultos) deverão ser comunicados à ALUMIFRAME no prazo improrrogável de **até 72 (setenta e duas) horas** a contar do recebimento da mercadoria. A comunicação deve ser acompanhada de registros fotográficos, vídeos e demais evidências cabíveis, sob pena de perda do direito à garantia.

4. REQUISITOS DE VALIDADE

4.1. A garantia está condicionada à instalação do produto no **prazo máximo de 90 (noventa) dias** contados da data de emissão da nota fiscal de compra, sob pena de perda automática da cobertura devido aos riscos de deterioração por armazenamento prolongado.

4.2. Para as modalidades I e II (indicadas no item 2.1), **a instalação deverá ser realizada obrigatoriamente por profissional com certificação técnica comprovada**. A ALUMIFRAME se reserva o direito de solicitar a comprovação de capacidade técnica do instalador no ato de qualquer chamado de garantia.

4.3. É indispensável a leitura e o cumprimento integral do documento "Manual de instalação e Conservação", cujo acesso está disponível via QR Code fixado diretamente no perfil de alumínio e na embalagem do produto, permitindo leitura imediata e consultas posteriores. A negligência a qualquer instrução técnica ali contida implicará na negativa de garantia.

4.4. Para a efetiva ativação da garantia contratual, o cliente deverá observar as seguintes etapas de documentação: **a)** sugere-se que o cliente realize o registro em vídeo do processo de abertura da embalagem original (*unboxing*). Este registro é a ferramenta mais eficaz para a comprovação inequívoca de avarias decorrentes do transporte, servindo como respaldo para a substituição imediata do produto antes de qualquer intervenção técnica; **b)** é indispensável seguir rigorosamente as instruções de manuseio indicadas nas etiquetas de advertência "ME ABRA PRIMEIRO" (caixa do perfil) e "SÓ ME ABRA COM A MÃO LIMPA" (caixa da tela). A inobservância dessas diretrizes de preservação no ato da abertura caracteriza negligência técnica e acarreta a exclusão da cobertura para danos estéticos ou manchas; **c)** o cliente deverá preencher o formulário de ativação de garantia disponível no site oficial da ALUMIFRAME em até 90 dias da compra, fornecendo: - Chave de acesso (constante na nota fiscal fornecida pelo lojista) - Nome completo do titular - Número do pedido (constante na embalagem do produto) - Dados do instalador responsável (nome e telefone) - Descrição detalhada do problema ou avaria identificada (se houver) - Upload do vídeo de abertura da embalagem (se realizado, para fins de validação de integridade no transporte), caso tenha sido realizado, para contribuir com a análise técnica.

5. DISPOSIÇÕES SOBRE ILUMINAÇÃO (PARTE ELÉTRICA)

5.1. Antes de qualquer acionamento de garantia relacionado à iluminação, o profissional responsável pela instalação deverá realizar uma avaliação técnica no local para verificar conexões, soldas e integridade da rede. A ALUMIFRAME reserva-se o direito de solicitar o laudo ou relato deste profissional antes de autorizar o envio de componentes para análise.

5.2. A ALUMIFRAME se mantém à disposição para oferecer suporte técnico consultivo em questões relacionadas à iluminação mas não assume responsabilidade por:

- Manutenção, substituição ou defeitos de itens não fornecidos diretamente pela ALUMIFRAME;
- Falhas decorrentes de instalações elétricas inadequadas ou subdimensionadas;
- Problemas causados por oscilações na rede elétrica local, picos de tensão ou descargas atmosféricas (raios).

5.3. Para componentes elétricos fornecidos pela ALUMIFRAME, serão observados estritamente os prazos e as políticas de garantia dos fabricantes originais, conforme indicado na documentação técnica do produto.

6. ACIONAMENTO DA GARANTIA

6.1. O acionamento deve ser feito através do canal oficial indicado ao final desta política, contendo:

- Número da Nota Fiscal;
- Descrição detalhada do vício e fotos/vídeos nítidos do problema (caso tenha);
- Dados do instalador responsável (nas modalidades I e II).

6.2. Constatado o vício ou defeito de fabricação, a ALUMIFRAME buscará a solução no prazo legal, podendo, a seu critério técnico:

- Autorizar a troca ou reposição do produto;
- Realizar ajustes ou reparos, se viáveis;
- Oferecer crédito para aquisição de novos produtos.

6.3. Não serão aceitas devoluções sem a abertura prévia de OS (Ordem de Serviço), confirmação do procedimento a ser adotado e a devida documentação fiscal (NFD eletrônica) correspondente à resolução.

6.4. A ALUMIFRAME não realiza serviços de assistência técnica ou reparos no local da instalação do produto ou do estabelecimento do Revendedor.

6.5. As despesas com transporte, frete e logística para análise serão arcadas pelo cliente, salvo quando constatado erro interno de produção comprovado pela ALUMIFRAME.

7. PRIVACIDADE DE DADOS (LGPD)
7.1. Em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), informamos que os dados pessoais fornecidos serão utilizados exclusivamente para:

- Validação da garantia;
- Registro do histórico de instalação;
- Comunicações relacionadas à garantia e atendimento.

Este termo é parte integrante do pedido e presume-se aceito no ato da aquisição. Para esclarecimento de dúvidas, envio de comunicações sobre o recebimento de mercadorias ou acionamento formal da garantia, utilize os canais oficiais abaixo:

- **LOGÍSTICA E RECLAMAÇÕES DE TRANSPORTE:**
- **WhatsApp:** +55 43 98847-6233
- **E-mail:** logistica@alumiframe.com.br

- **DÚVIDAS SOBRE INSTALAÇÃO:**
- **WhatsApp:** +55 43 99191-8634
- **E-mail:** sac@alumiframe.com.br

- **DÚVIDAS DE PROJETO:**
- **Telefone:** +55 43 3361-9646
- **E-mail:** suporte@alumiframe.com.br

SITE OFICIAL: www.alumiframe.com.br

ONDE ESTAMOS: Rua Seimu Oguido, 320 – Londrina/PR, CEP: 86075-140