

Termo de Garantia – Luminárias Públicas LED LUXPHY

REV 01 – JUL/2025

Contato SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor):

E-mail: sac@aliplast.com.br **Website:** aliplast.ind.br **Telefone:** (41) 3698-3307 A **ALIPLAST - ILUMINACAO E BRINDES PERSONALIZADOS LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 32.040.407/0001-39, com sede em Curitiba (PR), doravante denominada **ALIPLAST**, estabelece por meio deste documento o Termo de Garantia para sua linha de **Luminárias Públicas de LED da marca LUXPHY**.

1. Compromisso com a Qualidade

As luminárias da marca **LUXPHY** são projetadas e fabricadas em conformidade com rigorosos padrões técnicos e normas de qualidade, segurança e desempenho. Nosso compromisso é oferecer ao mercado soluções em iluminação pública que aliam robustez, eficiência energética e alta tecnologia, garantindo um investimento seguro e duradouro.

2. Prazo de Garantia

Os produtos da linha de Luminárias Públicas LED LUXPHY possuem uma garantia padrão contra vícios e/ou defeitos de fabricação, conforme detalhado abaixo:

- **Linha de Produto:** Luminárias Públicas LED LUXPHY
- **Prazo de Garantia Padrão: 60 meses (5 anos) Observações:**
- O prazo de garantia tem seu início na data de emissão da Nota Fiscal de venda ao primeiro adquirente.
- Garantias com prazo superior a 60 meses são condições especiais, aplicáveis a projetos específicos e formalizadas através de contrato entre a ALIPLAST e o cliente.
- Em caso de reparo ou substituição do produto em garantia, o prazo original da Nota Fiscal de compra permanece inalterado.

3. Condições de Validade da Garantia

A garantia é válida para defeitos de fabricação, devidamente comprovados após análise técnica do nosso SAC, e aplicada exclusivamente quando o produto é manuseado, instalado e operado de acordo com seu manual técnico, especificações e as normas vigentes. **Situações que anulam ou excluem a cobertura da Garantia:**

- **3.1.** Danos causados por manuseio incorreto, quedas, ou transporte não realizado pela ALIPLAST ou por transportadora por ela contratada.
- **3.2.** Alterações, ajustes ou reparos realizados por pessoal não autorizado pela ALIPLAST.
- **3.3.** Instalação do produto em desacordo com as normas técnicas aplicáveis (ABNT NBR 5101, ABNT NBR 5410, etc.) ou com as especificações do manual de instruções.
- **3.4.** Danos decorrentes de anomalias na rede elétrica, como picos de tensão, subtensão ou sobretensão que excedam os limites de operação especificados para o produto.
- **3.5.** Danos causados por fenômenos da natureza, como descargas atmosféricas (raios), inundações, vendavais, etc.
- **3.6.** Instalação de dispositivos complementares de terceiros (ex: relés fotoelétricos, bases, etc.) que não possuam o mesmo grau de proteção (IP) ou especificações compatíveis com a luminária LUXPHY.
- **3.7.** Sinais de oxidação ou corrosão resultantes de armazenamento inadequado ou exposição a ambientes com agentes químicos agressivos não previstos para a aplicação do produto.
- **3.8.** O Dispositivo de Proteção contra Surtos (DPS) é um item de proteção e sua queima para proteger o equipamento não é coberta pela garantia.

4. Como Acionar a Garantia (Processo de SAC)

Para garantir agilidade e o correto registro da sua solicitação, o processo de acionamento da garantia deve ser iniciado formalmente através do nosso canal oficial. **Passo a Passo para Solicitação:**

1. **Contato Inicial:** O cliente deve enviar um e-mail para sac@aliplast.com.br, que é o único canal para a abertura de chamados de garantia.
2. **Informações Obrigatórias:** O e-mail deve conter, de forma clara, as seguintes informações:
 - Cópia da Nota Fiscal de compra.
 - Fotos e/ou vídeos que evidenciem o defeito reclamado.
 - Descrição detalhada da falha e da quantidade de produtos afetados.
 - Breve descrição das características da instalação (altura, tipo de poste, etc.).

- Nome completo e telefone para contato do responsável.

3. **Análise e Coleta:** Após o recebimento das informações, nosso SAC fará uma análise preliminar. Sendo o caso procedente para análise física, a ALIPLAST coordenará a coleta do produto no local. O prazo para o laudo técnico final é de **até 15 dias úteis** após o recebimento do produto em nossa fábrica.
4. **Custos de Frete:** Caso a garantia seja considerada procedente, a ALIPLAST arcará com todos os custos de frete (coleta e devolução). Caso seja improcedente, estes custos serão de responsabilidade do cliente.

5. Disposições Gerais

- **5.1.** Esta garantia é limitada ao produto, não cobrindo custos de instalação, desinstalação ou manutenção no local.
- **5.2.** Nenhum revendedor, distribuidor ou instalador está autorizado a alterar as condições ou prazos deste termo em nome da ALIPLAST.
- **5.3.** A ALIPLAST reserva-se o direito de negar o reparo ou a substituição do produto caso a análise técnica conclua que o defeito foi causado por uma das situações descritas no item 3.
- **5.4.** Os produtos ou componentes substituídos em garantia tornam-se propriedade da ALIPLAST.
- **5.5.** A ALIPLAST poderá, a seu critério, reparar o produto defeituoso ou substituí-lo por um novo, de modelo igual ou superior.

6. Manutenção e Cuidados

Para assegurar a máxima vida útil e o desempenho da sua luminária LUXPHY, recomendamos a limpeza periódica da parte ótica (lentes) e do dissipador de calor, utilizando um pano úmido e detergente neutro, removendo poeira, poluição ou outros detritos que possam se acumular na superfície. **ALIPLAST - ILUMINACAO E BRINDES PERSONALIZADOS LTDA CNPJ:**

32.040.407/0001-39 LUXPHY: Tecnologia e confiança que iluminam o futuro.