

Termos e condições de garantia

O sistema de qualidade Alum Foundry Supplies, presente em todas as fases do processo de fabricação, garante a qualidade de seus produtos contra eventuais desvios ou defeitos de fabricação.

Caso necessite utilizar a garantia, utilize o seguinte procedimento para troca ou reparo em garantia.

Contate nossa Central de Atendimento através do e-mail vendas@alum.ind.br ou WhatsApp (19) 97413-1423, prestando informações sobre o ocorrido.

Nossa Central de Atendimento prestará todas as informações detalhadas para o procedimento de troca ou reparo em garantia, orientando a forma de solicitação para cada caso; os procedimentos para retirada ou envio do produto para a fábrica; orientação sobre a obrigatoriedade da emissão da nota fiscal de remessa em garantia ou remessa para conserto, conforme o caso; agendamento de envio do produto, solicitação de indicação de transportadora.

Procedimentos no ato de recebimento

É de responsabilidade pelo recebedor do produto a conferência da Nota Fiscal e do produto(s), devendo checar no ato do recebimento e na presença do entregador os seguintes itens:

- Conferência da integridade da embalagem como um todo;
- Verificação de qualquer tipo de avaria (arranhado, amassado, trincado ou quebrado);
- Conferência do produto com o pedido (descrição do produto, quantidade, embalagem padrão);

Identificando qualquer situação anômala no produto, o responsável pelo recebimento deverá descrever como observação no verso da Nota Fiscal e no verso do comprovante de entrega da empresa transportadora, explicando o motivo da ressalva e se possível efetuar registro fotográfico ou vídeo, após este procedimento, comunique a nossa Central de Atendimento referente ao caso ocorrido.

Garantia:

Toda garantia será realizada diretamente com a Alum Foundry Supplies, após contato e orientação com nossa Central de Atendimento, que aprovará o envio do produto, conforme o caso.

O produto será trocado caso a análise dos departamentos responsáveis identifique algum defeito cujo conserto não seja possível. O prazo para retorno do produto ao cliente será seguido de acordo com o lead time de fabricação, caso haja necessidade de inclusão de um novo processo para garantir que a qualidade do produto entregue esteja dentro das necessidades especificadas pelo cliente, o prazo poderá se estender e o cliente será informado.

A Alum Foundry Supplies não oferece garantia por problemas não relacionados à fabricação, como o mau uso, armazenamento indevido, uso de suprimentos inadequados, conforme recomendação descrita na ficha técnica do produto.

Cada grupo de produtos da Alum Foundry Supplies possuem prazo de garantia contra defeitos de fabricação próprios, conforme prazo descrito na tabela abaixo, que são contados a partir da data de emissão da Nota Fiscal:

Prazo de garantia por produto:

Calhas e Produtos Refratários em geral, Castceram-HR Castceram-MI, Castceram-HRF, Castceram-NE, Castceram-S, Castceram-Outras, Castceram-Smart	A garantia será concedida a partir da emissão do laudo sob constatação de desigualdade no dimensional do produto em relação ao projeto. A solicitação de garantia deverá ser realizada no prazo máximo de seis meses após a data de emissão da nota fiscal de compra do produto.
Controle de temperatura	Garantia de 30 (trinta) dias, exceto se houver a inobservância das condições adequadas e recomendadas de instalação e manuseio.
Fluxo_Puriflux	Garantia de 12 (doze) meses, exceto se houver a inobservância das condições adequadas de armazenamento e utilização, conforme recomendação descrita na ficha técnica do produto.
Grafite	A garantia será concedida a partir da emissão do laudo sob constatação de desigualdade no dimensional do produto em relação ao projeto. A solicitação de garantia deverá ser realizada no prazo máximo de seis meses após a data de emissão da nota fiscal de compra do produto.
Isolamento térmico (Isolantes)	Garantia de 12 (doze) meses, exceto se houver a inobservância das condições adequadas de armazenamento e utilização, conforme recomendação descrita na ficha técnica do produto.
Moldáveis (massas)	Garantia de 06 (seis) meses, exceto se houver a inobservância das condições adequadas de armazenamento e utilização, conforme recomendação descrita na ficha técnica do produto.
Equipamentos	Garantia de 90 (noventa dias) dias após a data de instalação e comissionamento, exceto se houver desrespeito às práticas operacionais e de manutenção recomendadas no manual do produto.
Periféricos (acessórios e ferramentas)	A garantia será concedida a partir da emissão do laudo sob constatação de desigualdade no dimensional do produto em relação ao projeto. A solicitação de garantia deverá ser realizada no prazo máximo de três meses após a emissão da nota fiscal de compra do produto.
Tinta_Nitreto de Boro	Garantia de 12 (doze) meses, exceto se houver a inobservância das condições adequadas de armazenamento e utilização, conforme recomendação descrita na ficha técnica do produto.
Tintas_Overcoat	Garantia de 06 (seis) meses, exceto se houver a inobservância das condições adequadas de armazenamento e utilização, conforme recomendação descrita na ficha técnica do produto.
Lubrificantes	Garantia de 06 (seis) meses, exceto se houver a inobservância das condições adequadas de armazenamento e utilização, conforme recomendação descrita na ficha técnica do produto.

Observações gerais:

- I. Quando a análise identificar que eventual problema no produto decorre de uso ou armazenamento inadequado, todos os custos de transporte, manuseio e reembalagem para sua devolução correrão por responsabilidade do cliente.
- II. A Alum Foundry Supplies se isenta da responsabilidade por danos causados pelo transporte pelo cliente ou transportadora por ele indicada.
- III. A Alum Foundry Supplies não se responsabiliza por qualquer alegação de dano ou lucros cessantes pelo tempo que demorar o conserto ou a troca do produto, sendo da responsabilidade do cliente manter produtos em estoques em quantidade que não venha interromper seus meios de produção.
- IV. Qualquer indenização pela Alum Foundry Supplies está limitada ao custo do produto descrito na nota fiscal de venda.
- V. Emissão de Nota Fiscal de envio ou o encaminhamento de produto sem prévia comunicação e anuência da Alum Foundry Supplies, serão recusados e devolvidos. Não se aplica a garantia em caso de inobservância dos “procedimentos no ato de recebimento”, que deixe de indicar problemas de envio e transporte.