

BRÜNER



Termo de Garantia Brüner e Assistência Técnica

1- AUTENTICIDADE

Parabéns! Agora, você é um feliz proprietário de uma autêntica joia Brüner!

Sua joia foi produzida com elevado padrão técnico, matérias-primas de altíssima qualidade e insumos criteriosamente selecionados. Inclusive, o teor do ouro que utilizamos na fabricação das joias Brüner é garantido pelo selo Amagold.

Para certificar-se da autenticidade da joia Brüner adquirida, a peça deverá conter, em sua parte interna, as seguintes gravações em relevo:

- Marca **BRÜNER** ou carimbo 
- Descrição do teor do ouro (750) ou (416)
- Selo Amagold 

Além dos elementos de identificação de autenticidade da joia Brüner adquirida descritos acima, todas as nossas joias são acompanhadas de:



Uma Etiqueta de Registro de Garantia Brüner, constando orientações e o número de identificação do produto (RG), com sete dígitos, para validar a Garantia Brüner, da joia adquirida, em nosso site, como mostra a imagem ao lado.

No caso de alianças, além dos elementos identificadores de autenticidade e do Registro de Garantia, elas ainda estarão acompanhadas de:



Lacre inviolado, tal como ilustra a imagem ao lado

2 - GARANTIA BRÜNER

A Brüner oferece a “Garantia Brüner” aos consumidores finais, contemplando trocas, assistência técnica especializada e orientação de cuidados e usos dos produtos Brüner, por período complementar à garantia legal, mantendo todos os direitos previstos no Código de Defesa do Consumidor.

Por esta iniciativa, pretendemos manter a qualidade dos nossos produtos e serviços, oferecendo segurança e confiança ao consumidor final em sua escolha de compra.

2.1 – Registro e validação da Garantia Brüner

Ao adquirir uma joia ou aliança Brüner, é necessário conferir todos os itens de autenticidade.

- Alianças - Devem conter o Lacre inviolado e a Etiqueta de Registro de Garantia.
- Joias - Devem conter a Etiqueta do Registro de Garantia.

Registro online - Após a conferência de todos os itens de autenticidade, é necessário preencher o registro na plataforma online indicada conforme as instruções da Etiqueta de Registro de Garantia. O prazo para registro é de 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data da compra.

O consumidor final somente terá direito à Garantia Brüner se realizado o registro online no prazo indicado. Concluído o registro online, será enviado, para o e-mail cadastrado do consumidor, o número de registro de ativação da garantia e os “Termos de Garantia Brüner”, lidos e aceitos na realização do registro online.

A Brüner garante total segurança e privacidade sobre os dados fornecidos e registrados em seu sistema, conforme legislação vigente.

2.2 - Validade, Vigência e Cobertura da Garantia Brüner

Concluída a validação da garantia com o registro online, realizado de acordo com as instruções do Registro de Garantia no prazo de 30 (trinta) dias corridos, contados da compra, o consumidor será contemplado pela Garantia Brüner, com vigência por 24 (vinte e quatro) meses, sendo 03 (três) meses de garantia legal, mais 21 (vinte e um) meses de garantia do fabricante, tornando-se seu termo inicial a data da compra e não a data de registro da garantia.

Não será contemplado com a Garantia Brüner o cliente que descumprir o prazo de 30 (trinta) dias corridos, contados da data da compra, para validação da garantia, mediante o registro de ativação da garantia na plataforma online, como orienta o Registro de Garantia que acompanha a nossa linha de produtos.

Em caso de descumprimento do prazo de 30 (trinta) dias corridos, contados da data da compra, para validação da garantia com o registro online, o consumidor somente terá direito à garantia legal de 90 (noventa) dias corridos, prevista no Código de Defesa do Consumidor.

A Garantia Brüner oferece cobertura para todo e qualquer defeito e/ou vício de fabricação das joias e alianças Brüner, contanto que não sejam diagnosticados e/ou identificados, como causa, o uso inadequado da peça, conforme a legislação vigente.

A Garantia Brüner não oferece cobertura para avarias decorrentes de quedas, batidas, outros acidentes de qualquer natureza, contato e/ou exposição a agentes químicos e desgaste natural que possa vir a ocorrer com o tempo de uso.

A Garantia Brüner, independentemente da vigência, será extinta para os produtos que forem manipulados, ajustados ou sofram qualquer tipo de manutenção realizada por agente não autorizado pela Brüner.

Reforçamos que a Garantia Brüner tem natureza complementar à garantia legal do Código de Defesa do Consumidor, mas sua validade depende do cumprimento das instruções fornecidas no Registro de Garantia e neste termo.

2.3 - Como acionar sua Garantia Brüner

Para acionar a Garantia Brüner, é necessário entrar em contato com o Revendedor Autorizado com quem o produto foi adquirido, sendo este o responsável pelos trâmites necessários ao cumprimento da garantia oferecida.

IMPORTANTE: É obrigatório que a joia ou aliança Brüner esteja acompanhada do número de registro de ativação da Garantia Brüner, fornecido através do e-mail cadastrado no ato de registro online.

Se o Revendedor Autorizado em que o produto foi adquirido fechar ou, por qualquer motivo, não for possível realizar o atendimento, será necessário que o cliente entre em contato com o SAC Brüner (Serviço de Atendimento Ao Cliente), através do e-mail: sac@bruner.com.br, quando será orientado sobre os procedimentos para o atendimento.

3 - SERVIÇOS COBERTOS PELA GARANTIA BRÜNER

3.1 – Troca de Aro

Para solicitar a troca de aro, o cliente proprietário da aliança ou anel deverá entrar em contato com o Revendedor Autorizado em que o produto Brüner foi adquirido.

Se a Garantia Brüner estiver vigente e válida, o cliente terá direito a uma troca de aro de aliança e/ou anel sem pedra do mesmo modelo, por até 02 (dois) números acima ou 02 (dois) números abaixo, sem custo.

A troca de alianças e/ou anéis com pedras será feita sem custo, desde que não haja aumento na quantidade de ouro ou gemas.

A troca de aro de alianças acima de 02 (dois) números, para maior, ainda que sejam do mesmo modelo, terá acréscimo de valor proporcional.

Caso o modelo da aliança esteja fora de linha, a Brüner poderá sugerir a troca por um outro modelo similar. Esta troca deverá ser solicitada e aprovada pelo cliente proprietário da aliança.

Para os casos de ajuste de aro com solda e sem a troca da peça, a Brüner não garante a mesma qualidade de um produto novo sem solda. Esta opção de ajuste com solda só poderá ser feita se o modelo permitir tal ajuste.

IMPORTANTE: A troca de aro superior ou inferior a 02 (dois) número não está inclusa na Garantia Brüner e será realizada somente mediante aprovação do orçamento do serviço pelo cliente proprietário da aliança.

As alianças e joias especiais, fabricadas sob encomenda pelo Consumidor Final ao Revendedor Autorizado, não poderão ser trocadas, nem mesmo no tamanho do aro.

Perderão, automaticamente, a Garantia Brüner as alianças e/ou anéis em que tenham sido realizados alterações ou manutenções por agente não autorizado pela Brüner.

3.2 – Reposição de Gemas

Para o caso de reposição de gemas, o cliente proprietário da joia ou aliança Brüner deverá encaminhar sua joia ao Revendedor Autorizado em que o produto foi adquirido, que

deverá enviar a peça à Brüner para avaliação e inspeção técnica.

Se for constatado defeito de fabricação, a Brüner realizará o reparo necessário e arcará com os custos do conserto e despesas com o transporte da peça.

Se for constatado que houve desgaste natural, uso inadequado e/ou qualquer outro fator que não der direito à cobertura em garantia, a Brüner elaborará orçamento, que será encaminhado ao Revendedor Autorizado para que seja aprovado ou recusado. Se for aprovado, imediatamente terá início o reparo necessário na peça.

3.3 – Serviços de Reparos

Serviços de polimento, limpeza, reaplicação de ródio, alinhamento de aro, amassados ou outros pequenos reparos e ajustes que não envolvam materiais, serão realizados de forma gratuita pela Brüner, por até 02 (duas) vezes, durante a vigência da Garantia Brüner.

As peças deverão ser entregues ao Revendedor Autorizado em que o produto foi adquirido, que será responsável pelos trâmites necessários para manutenção em garantia e poderá cobrar pelas despesas com o transporte da peça.

A Brüner esclarece, expressamente, que não há garantia de duração vitalícia referente aos reparos das joias e alianças.

IMPORTANTE: Todas as despesas com envio e devolução de peças, incluindo para os serviços de troca de aro, reparos e manutenção, sobre os quais não forem constatados defeitos de fabricação, serão de responsabilidade integral do cliente proprietário da peça.

4 – ASSISTÊNCIA TÉCNICA APÓS O PRAZO DA GARANTIA BRÜNER

Para solicitar assistência técnica nas joias e alianças Brüner, será necessário entrar em contato com o Revendedor Autorizado em que o produto foi adquirido, que será responsável pelos trâmites necessários para que os procedimentos sejam realizados.

Todo serviço de assistência técnica realizado possui o prazo de 90 (noventa) dias de garantia legal, especificamente sobre o serviço prestado, contados da data de recebimento do produto Brüner pelo cliente proprietário da peça.

Em caso de necessidade de prestação de serviço não decorrente aos previstos pela Garantia Brüner, mesmo dentro do prazo de vigência, o prazo da garantia sobre o serviço prestado não se acumulará ao prazo da Garantia Brüner da compra, ou seja, 03 (três) meses de garantia legal mais 21 (vinte e um) meses de garantia do fabricante.

Se o Revendedor Autorizado em que o produto foi adquirido, por qualquer motivo, fechar ou não puder realizar o atendimento, é necessário entrar em contato com o SAC Brüner (Serviço de Atendimento ao Cliente) através do e-mail: sac@bruner.com.br, quando serão fornecidas as instruções e orientações sobre os procedimentos para a assistência técnica necessária.

5 - TERMOS E CONDIÇÕES

Haverá perda da Garantia Brüner para o caso de conserto, ajuste e/ou manutenção dos produtos Brüner em qualquer estabelecimento que não seja o do fabricante.

A Brüner esclarece e reforça que os produtos adquiridos e não registrados em conformidade com as instruções do Registro de Garantia, no prazo de até 30 (trinta) dias, contados da data de compra, perderão o direito a Garantia Brüner, permanecendo somente

a garantia legal de 90 (noventa) dias corridos, contados da data de compra, prevista no Código de Defesa do Consumidor.

A Brüner se reserva o direito de alterar e/ou modificar os Termos da Garantia Brüner a qualquer momento, informando sobre a decisão na plataforma online e disponibilizando versão atualizada das condições de garantia posteriores à decisão.

Para os produtos Brüner adquiridos anteriormente às alterações e/ou modificações nos termos da Garantia Brüner, serão válidas as condições e coberturas do momento da aquisição.

No caso de alteração e/ou modificação dos Termos de Garantia Brüner, a Brüner se reserva o direito de recusar os registros de Garantia Brüner posteriores à alteração e/ou modificação, que não estejam em conformidade com as novas regras e Termos, os quais estarão disponíveis para acesso na plataforma online www.bruner.com.br/garantias e constarão no Registro de Garantia que acompanha a peça.

A Garantia Brüner é válida para os produtos adquiridos exclusivamente em território brasileiro. Os produtos Brüner adquiridos fora do território brasileiro não estão cobertos pelas condições deste Termo de Garantia.

Este Termo de Garantia Brüner, incluindo troca e devolução, atende totalmente ao Código de Defesa do Consumidor.

6 – RECOMENDAÇÕES E CUIDADOS ESPECIAIS COM JOIAS E ALIANÇAS

A Brüner orienta o cliente a respeito dos riscos de exposição e/ou contato dos metais com produtos químicos, podendo danificá-los e/ou diminuir suas características estéticas.

O contato com mercúrio, por exemplo, presente em termômetros, barômetros, amálgamas de obstruções odontológicas e outros, poderá alterar as características estéticas das joias e alianças, tornando-as com aparência esbranquiçada, e é possível que não possamos recuperá-la, configurando dano irreversível à peça.

A Brüner recomenda evitar o contato com sabão e/ou sabonete em pedra, perfumes, laquês e shampoos, produtos que podem diminuir e/ou danificar as características estéticas de sua joia, especialmente o brilho.

A Brüner recomenda evitar o uso das joias e alianças durante a execução de trabalhos manuais de impacto, atividades domésticas, banhos de piscina e mar, entre outras atividades que as exponham a agentes químicos e a impactos.

A Brüner recomenda que sua joia e aliança não seja usada durante atividades físicas, por exemplo, em academia de musculação.

A Brüner recomenda a conservação das joias e alianças separadamente umas das outras para evitar risco de danos.

Para as joias e alianças com pigmento, em hipótese alguma poderão ser expostas à tentativa de aumento e/ou diminuição de tamanho, sob risco de dano irreversível.

A Brüner recomenda que, regularmente, sejam verificados os fechos, cliques e sistemas similares para evitar a abertura involuntária e possível perda da peça enquanto o cliente estiver se movimentando, por exemplo, ao caminhar.

A Brüner informa, ao cliente, o cuidado com impactos e/ou pressões exercidos sobre suas joias e alianças, principalmente em joias com gemas, sob risco de causar a queda e/ou quebra das gemas.