

**TERMO DE RESPONSABILIDADES DO REVENDEDOR AUTORIZADO
SOBRE A GARANTIA DE JOIAS E ALIANÇAS BRÜNER.**

ÍNDICE

1- Introdução.....	p.01
2- Informações importantes sobre identificação dos produtos Brüner.....	p.01
3- Regras, prazos, procedimentos de “Garantia Brüner” e Assistência Técnica para o Revendedor Autorizado.....	p.03
4- Sobre as trocas de produtos pelo Revendedor Autorizado.....	p.04
5- Das Responsabilidades do Revendedor Autorizado.....	p.05
6- Condições Gerais.....	p.06

1 – Introdução

Pelo presente, a Brüner orienta e esclarece ao Revendedor Autorizado as condições do “Termo de Garantia Brüner”, que será disponibilizado ao consumidor final na compra dos produtos, a fim de que as informações sejam repassadas de forma clara, objetiva e compreensível.

O intuito desta iniciativa é padronizar o atendimento ao consumidor final a respeito dos termos da “Garantia Brüner”, proporcionando ao Revendedor Autorizado segurança em trabalhar com nossos produtos.

No mundo competitivo em que vivemos, a transparência nas informações é ponto fundamental para negociações e teremos benefícios mútuos trabalhando em conjunto para que sejam transmitidas de forma padronizada aos consumidores finais.



Neste documento, iremos informar e esclarecer o que será fornecido como “Garantia Brüner” ao consumidor final, os canais de atendimento para cada finalidade, as garantias oferecidas ao Revendedor Autorizado e as responsabilidades do Revendedor Autorizado no cumprimento da política de padronização de atendimento ao consumidor final.

Com esta política de atendimento aos Revendedores Autorizados e aos consumidores finais, visamos transmitir segurança sobre a qualidade de nossos produtos e serviços de assistência técnica, reforçando nosso compromisso com a satisfação de nossos parceiros comerciais e consumidores.

2 – Informações importantes sobre identificação dos produtos Brüner

A Brüner informa, tanto ao Revendedor Autorizado como ao consumidor final, que todos os nossos produtos são confeccionados com os mais modernos processos e rigorosos controles de fabricação, os quais garantem a qualidade em cada fase da produção, incluindo o total rastreamento de cada item produzido, bem como rigoroso controle de não conformidade das peças.

Para a correta identificação de autenticidade dos produtos Brüner, esclarecemos que todas as joias possuem na parte interna da peça as seguintes gravações em relevo:

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

Para o caso específico de identificação de autenticidade das alianças Brüner, além das gravações descritas acima, deverão estar acompanhadas de:

- Um lacre inviolado com o logo da marca Brüner, tal como a ilustração abaixo:



As joias Brüner, além de todos os elementos de identificação de autenticidade, deverão estar acompanhadas do “Registro de Garantia Brüner”, constando as instruções de uso e validação da garantia fornecida ao consumidor final, conforme a ilustração abaixo:



O Revendedor Autorizado deverá entregar o produto Brüner ao consumidor final, conferindo em sua presença os elementos de identificação descritos acima, acompanhado do “Registro de Garantia Brüner” e, especificamente para o caso das alianças, do lacre inviolado.

A Brüner reforça que o “Registro de Garantia Brüner” e os lacres das alianças não serão enviados separadamente para o Revendedor Autorizado.

É imprescindível transmitir ao consumidor final que, os elementos de identificação descritos acima em conjunto com o lacre inviolado e o “Registro de Garantia Brüner” garantem a autenticidade dos produtos Brüner adquiridos.

Esclarecemos que deverão ser mantidas as embalagens originais de lacre e “Registro de Garantia Brüner” junto aos produtos Brüner, enquanto estes estiverem e/ou permanecerem no estoque do Revendedor Autorizado.

As embalagens e etiquetas dos produtos utilizados para exposição e/ou mostruário garantem a autenticidade do produto Brüner e deverão ser conservadas pelo Revendedor Autorizado.

Reiteramos que os lacres inviolados e o “Registro de Garantia Brüner” não poderão ser removidos pelo Revendedor Autorizado, sob pena de perda da “Garantia Brüner” sobre os produtos violados.

3 – Regras, prazos, procedimentos de Garantia Brüner e Assistência Técnica para o Revendedor Autorizado

Informamos que ao Revendedor Autorizado será ofertada “Garantia Brüner” pelo período de 90 (noventa) dias corridos, contados da data de entrega para o Revendedor Autorizado, sobre os produtos novos e/ou serviços adquiridos por este em produtos de seu estoque ou de exposição, desde que atendidas cumulativamente as condições de validade nos termos deste documento descritas a seguir.

A “Garantia Brüner” ofertada ao Revendedor Autorizado se refere a defeitos, não conformidades e/ou qualquer vício de fabricação sobre os produtos adquiridos, como também sobre os serviços de assistência técnica prestados nos termos deste documento.

Para que esta garantia seja válida, é imprescindível que o produto adquirido não tenha saído do estabelecimento do Revendedor Autorizado, que o lacre não esteja violado e que esteja acompanhado do “Registro de Garantia Brüner”.

Frisamos que será descartada automaticamente a “Garantia Brüner” ao Revendedor Autorizado sobre alianças e joias que não estiverem acompanhadas do “Registro de Garantia Brüner”, do documento fiscal de compra e da embalagem original, especificamente para o caso das alianças será necessário estar acompanhada do lacre inviolado.

No caso de peças especiais, aquelas fabricadas por encomenda do Revendedor Autorizado, fora dos modelos padrões da Brüner, não poderão ser trocadas, e no caso de devolução, será cobrada uma depreciação de 25% (vinte e cinco por cento) do valor do produto.

Toda a solicitação do Revendedor Autorizado para “Garantia Brüner” e/ou Assistência Técnica deverá ser realizada através de solicitação eletrônica em nossa plataforma digital B2B: vendas.bruner.com.br, no final da página: Assistência Técnica. O Revendedor Autorizado deverá preencher todos os campos e marcar o número de protocolo que será gerado pelo sistema. O número do protocolo gerado deverá acompanhar a mercadoria até a fábrica para a identificação do que está sendo enviado e do que foi solicitado.

Qualquer produto Brüner que chegar à fábrica sem o número de protocolo gerado através da solicitação de Solicitação de Assistência Técnica, na plataforma digital B2B www.vendas.bruner.com.br, ou que não seguir as regras de preenchimento, será devolvido ao Revendedor Autorizado com o custo de logística integralmente por sua responsabilidade.

Independentemente do período da “Garantia Brüner” ao Revendedor Autorizado, não será permitida a troca de alianças e joias Brüner que tenham sido reformadas, possuam gravações não autorizadas pela Brüner, possuam qualquer sinal de tentativa de modificação ou estejam com sinais de uso.

Para o caso de solicitação de manutenção de peças em “Garantia Brüner” ao Revendedor Autorizado, estipula-se o prazo de 04 (quatro) dias úteis, contados da data de chegada da aliança ou joia na fábrica, para que o Departamento Comercial entre em contato com o Revendedor Autorizado para validar a “Garantia Brüner”. Se for o caso de não conformidade com a “Garantia Brüner”, será apresentado orçamento de serviço para que seja aprovado e autorizado pelo Revendedor Autorizado.

O Revendedor Autorizado deverá responder ao Departamento Comercial em até 03 (três) dias úteis para aprovação e/ou recusa referente ao orçamento de serviço apresentado, visando garantir agilidade e padronização no atendimento ao consumidor final.

Pós Venda – Toda Garantia e Assistência Técnica solicitada pelo Consumidor Final ao Revendedor Autorizado, deve seguir o Termo de “Garantia Brüner” e Assistência Técnica disponível ao consumidor final no site www.bruner.com.br/garantias e que segue anexo a este Termo de Parceria.

Toda a autorização para serviços que serão cobrados pela Brüner deverá ser realizada via e-mail junto ao setor de revenda, como forma de documentar a relação para ambas as partes.

Não será permitida a execução de serviço que gere qualquer tipo de custo a ser pago ao Revendedor Autorizado ou ao consumidor final que não tenha seguido o procedimento descrito e recebido autorização formal da Brüner.

4 – Sobre as trocas de produtos pelo Revendedor Autorizado

Para que o Revendedor Autorizado possa realizar a troca de produtos novos em “Garantia Brüner”, recebidos com não conformidades e/ou defeitos de fabricação, deverá encaminhar um e-mail para o Departamento Comercial (comercial@bruner.com.br) no prazo de até 90 (noventa) dias corridos, contados da data de entrega dos produtos.

As trocas somente serão realizadas em produtos dentro do prazo de 90 (noventa) dias corridos, contados da entrega para o Revendedor Autorizado, e que estejam com o lacre inviolado, acompanhados do “Registro de Garantia Brüner”, sem violação da embalagem original e com apresentação do documento fiscal de compra.

A troca de aro de alianças sem pedras, poderá ser feita, sem acréscimo de valores, somente por aliança 02 (dois) números de aro acima ou abaixo e do mesmo modelo.

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

Para o caso de troca de aliança e/ou anéis acima de 02 (dois) números, ainda que do mesmo modelo, se for necessário acrescentar gemas ou metal será cobrado o valor proporcional ao acréscimo realizado para a troca.

Para o caso de troca de alianças e/ou joias que não estão mais em linha, será sugerido ao Revendedor Autorizado outro modelo similar.

Reforçamos que independentemente do período da “Garantia Brüner” oferecida ao Revendedor Autorizado, as trocas são para produtos novos, do estoque ou exposição, e não será permitida a troca de alianças e joias Brüner que tenham sido reformadas, possuam gravações não autorizadas pela Brüner, possuam qualquer sinal de tentativa de modificação ou estejam com sinais de uso.

Para o caso de uma troca de produto que apresentar as características descritas no parágrafo acima, ou seja, considerado como produto usado, será cobrada uma depreciação equivalente a 15% (quinze por cento) do valor do produto.

As alianças especiais, fabricadas sob encomenda do Revendedor Autorizado não podem ser trocadas, mesmo no tamanho de aro, podendo somente ser devolvidas com depreciação de 25% (vinte e cinco por cento) do valor da aliança. Caso seja pedido para ser feita uma nova aliança/joia especial, o prazo de entrega será de 30 dias úteis.

Para o caso de troca de alianças ou joias por tamanho de aro, estando dentro das especificações do procedimento de troca descritas, o prazo para execução da troca e devolução ao Revendedor Autorizado é de 10 (dez) dias.

Todo custo de logística com a solicitação de troca de aro será de responsabilidade do Revendedor Autorizado.

Todo o custo de logística com a solicitação de assistência técnica será de responsabilidade do Revendedor Autorizado, exceto para os casos de serviços durante a vigência da “Garantia Brüner ao Revendedor Autorizado” sobre defeitos de fabricação e não conformidades, os quais serão responsabilidade da Brüner arcar com os custos de logística.

As trocas de peças usadas, solicitadas pelo Consumidor Final ao Revendedor Autorizado dentro do prazo da Garantia Brüner estendida (pós-venda) devem seguir o Termo de Garantia Brüner e Assistência Técnica disponível ao consumidor final no site www.bruner.com.br/garantias e que segue anexo a este Termo. Os demais procedimentos referentes a troca e devolução observarão ao que está previsto no Código de Defesa do Consumidor.

5 – Das Responsabilidades do Revendedor Autorizado

Para o cumprimento da política de padronização de atendimento ao consumidor final e implementação da “Garantia Brüner”, é responsabilidade do Revendedor Autorizado:

- Informar, explicar e esclarecer ao consumidor final sobre a funcionalidade do processo de “Garantia Brüner” entregando-lhe o “Registro de Garantia” com as orientações e endereço para cadastramento on-line em nosso site: www.bruner.com.br/garantias;

- Informar, explicar e esclarecer ao consumidor final que para ter direito a “Garantia Brüner”, fornecida pela fábrica, pelo período de 24 (vinte e quatro) meses, contados da compra do produto, é necessário cadastrar seu produto em conformidade com as instruções do “Registro de Garantia” que acompanha o produto Brüner, tal como a ilustração abaixo:

- Informar, explicar e esclarecer ao consumidor final que caso sejam descumpridas as instruções e orientações do “Registro de Garantia” fornecido, o consumidor final somente terá



direito a garantia legal de 90 (noventa) dias corridos, contados da data da compra do produto de acordo com o Código de Defesa do Consumidor;

- Deverá prestar assistência ao consumidor final que adquiriu o produto Brüner diante da “Garantia Brüner” oferecida pela fábrica, tornando-se interlocutor das relações com a Brüner com todos os documentos e informações necessárias, ainda que não trabalhe mais com os produtos Brüner;

- Não deverá realizar e/ou sugerir realizar qualquer tipo de manutenção, conserto, alteração, modificação no tamanho ou qualquer reparo de produto Brüner por conta própria;

- Não deverá cobrar do consumidor final por serviços oferecidos de forma gratuita pela cobertura válida da “Garantia Brüner”;

- Sobre o valor cobrado pela Brüner pelo serviço de troca ou manutenção de joia, o logista não deve cobrar do cliente final um valor acima de 10% sobre esse valor cobrado pela Brüner. A Brüner está sendo questionada pelo cliente final sobre o valor cobrado na loja revendedora, portanto, nós iremos repassar o valor real. Essa transparência irá beneficiar a todos.

- Explicar e esclarecer ao consumidor final sobre o sistema da “Garantia Brüner” e sobre o “Registro de Garantia” on-line, enfatizando que a cobertura ocorre sobre defeitos, não conformidades e/ou vícios de fabricação, e que a Brüner garante ainda o teor do ouro utilizado nos produtos através das normas da Amagold (www.amagold.com.br), assim como a autenticidade das gemas naturais, sintéticas ou artificiais;

- É imprescindível esclarecer ao consumidor final que: a Brüner garante a autenticidade do ouro, do diamante e de outras gemas, e que esta garantia refere-se ao fato de que estes elementos nunca perdem suas propriedades, o que não significa que uma joia não sofra desgastes naturais do uso ou não possa sofrer danos causados por incidentes, onde necessitem de serviços de manutenção que, não se tratando de vício ou não conformidade na fabricação, poderá haver uma cobrança de valores, e que a Brüner prestará todo tipo de assistência a seus produtos mesmo após o prazo de garantia, cobrando valores justos e adequados aos serviços prestados;

- Deverá atender prontamente as solicitações de assistência técnica do consumidor final, enviando com urgência à Brüner para que sejam atendidas em prazo razoável, visando garantir a satisfação do consumidor final.

6 – Condições Gerais

A Brüner reforça ao Revendedor Autorizado que haverá perda automática da garantia para os casos de conserto, ajuste e/ou manutenção de produtos Brüner em qualquer estabelecimento que não seja o do fabricante.

A Brüner reforça ao Revendedor Autorizado que é imprescindível informar, explicar e esclarecer ao consumidor final que os produtos Brüner não registrados de acordo com o “Registro de Garantia Brüner” no prazo de 30 (trinta) dias, contados da data da compra,

perderão o direito à Garantia Brüner estendida, permanecendo então somente a garantia legal de 90 (noventa) dias corridos, contados da data da compra, prevista no Código de Defesa do Consumidor.

A Brüner reitera que no caso de peças especiais, aquelas fabricadas por encomenda do Revendedor Autorizado, fora dos modelos padrões da Brüner, não podem ser trocadas, mesmo o aro de anéis e alianças, e no caso de devolução será cobrada uma depreciação de 25% (vinte e cinco por cento) do valor do produto.

A Brüner se reserva no direito de alterar e/ou modificar os termos da “Garantia Brüner” a qualquer momento, informando ao Revendedor Autorizado sobre a decisão e o conteúdo do que foi alterado e/ou modificado. O Revendedor Autorizado tem a obrigação de manter-se atualizado sobre os termos de garantia e assistência técnica praticados pela Brüner.

A Brüner se reserva no direito de recusar os registros de “Garantia Brüner” posteriores à alteração e/ou modificação dos termos que não estejam em conformidade com as novas regras e termos, os quais estarão disponíveis para acesso na plataforma on-line www.bruner.com.br/garantias

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”;

As condições da política de padronização de atendimento ao consumidor final, regras de Garantia e Assistência Técnica ao Consumidor Final que devem ser seguidas pelo Revendedor Autorizado, estão no “Termo de Garantia Brüner” e disponível ao consumidor final no site www.bruner.com.br/garantias que segue em anexo a este Termo e atende aos dispositivos do Código de Defesa do Consumidor.