





São Paulo, 28 de Outubro de 2020.

## Pós-venda

Prezada-(os) parceira(os) CTB, Na missão de cada vez mais desenvolver o pós-venda, a CTB aperfeiçoou a qualidade de nossos procedimentos e detalhou de uma forma clara, objetiva e de fácil entendimento quem, como, quando e onde são feitas cada ação nessa área.

### Quem?

Expedição de Devolução: Enedino Neto  
SAC: Diego F. Silva & Carlos Henrique  
Assistência Técnica: José Marquês  
Departamento Financeiro: Rosangela Barbosa

### Quando?

O parceiro CTB têm total acompanhamento de sua devolução. Que têm período de conclusão máximo de 15 dias para cada procedimento, caso seja necessário, temos um prazo tolerância de mais 15 dias.

### Como?

As devoluções em geral possuem descrições das causas e os métodos aplicados para conclusão do caso. Você pode solicitar os andamentos através dos seguintes contatos:

(11) 3055-5426    (11) 3337-0958 – [sac@ctbluz.com.br](mailto:sac@ctbluz.com.br)

### Onde?

Todas as devoluções e consertos são realizados aqui mesmo na CTB.  
**Rua do Triunfo, 59 – Santa Ifigênia – 01212-010**



## **Informações básicas sobre devoluções em ferial:**

### **1. Garantia**

1 (um) ano a partir da data da compra de nossos parceiros.

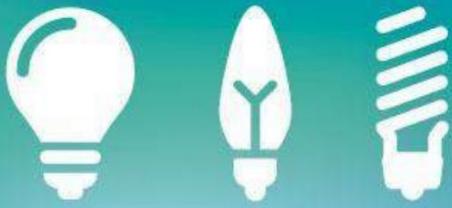
### **2. Devoluções**

As devoluções necessitam se enquadrar nos seguintes requisitos para serem aceitas:

- 2.1 Embalagem do produto.
- 2.2 Acessórios complementares.
- 2.3 Nota referente ao tipo de devolução.
- 2.4 Formulário CTB.

### **3. Fora do padrão de devolução:**

- 3.1 Modificados e/ou consertados por pessoas não autorizadas.
- 3.2 Danificados, utilizados ou instalados de forma incorreta.
- 3.3 Protudo ou selo de garantia violados.
- 3.4 Material que não seja da marca CTB.
- 3.5 Garantia do produto excedida.



## 4. Frete

### 4.1 Frete por conta da CTB:

Pedidos que possuam algum erro interno. Materiais novos que apresentem dano físico e/ou técnico dentro de 30 (trinta) dias.

### 4.2 Frete por conta do cliente:

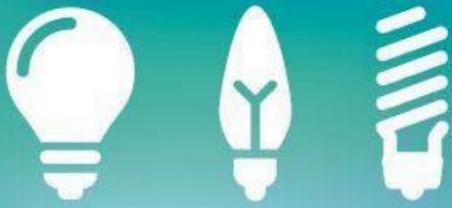
Desistência de compras ou equívoco do cliente ao realizar a compra do material.

- **Fretes por conta da CTB devem ter a coleta solicitada pela mesma. Não são aceitos fretes solicitados por terceiros.**
- Casos distintos dos apresentados, favor consultar o FAQ na ou entre em contato com o SAC através dos contatos anteriormente citados.

## 5. Devolução do dinheiro ou estorno:

Serão feitos até 7(sete) dias úteis a partir da data da compra.

**(Base: Artigo 49 da Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990 – CDC)**



## 6. Trocas

### 6.1 Materiais com defeito:

As trocas devem ser enviadas com a Nota referente ao produto e o Formulário CTB. Os materiais serão conferidos, testados, relacionados, gerados o crédito e encaminhados para o financeiro realizar o abatimento.

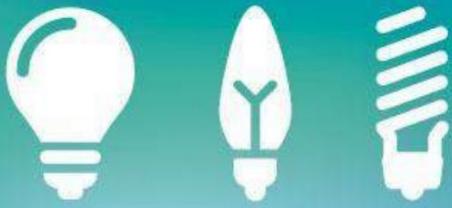
### 6.2 Materiais novos:

A CTB aceita devoluções de materiais novos dentro do período de 30 (trinta) dias a partir da data da compra. O material poderá ser trocado por outro que tenha o valor proporcional ou ter o valor convertido em crédito para futuras compras.

## 7. Crédito/Abatimento:

### Devoluções de materiais novos:

Dentro do período de 30 (trinta) dias, caso o cliente tenha desistido, se equivocado ou haja alguma situação onde ele necessita efetuar a devolução do material, pode se optar na opção do crédito para futuros pedidos.



## FAQ

### Quanto tempo os produtos CTB tem de garantia?

1 (um) ano de garantia a partir da data da compra.

### Na embalagem está marcando dois anos, qual garantia devo considerar?

Nesse caso, pode-se considerar o tempo especificado na embalagem do produto.

### Todos materiais possuem INMETRO?

Não, até porque nem todos materiais são certificados pelo INMETRO. As linhas que necessitam da certificação já estão sendo trazidas com o selo dentro de seus padrões e/ou já estão em processo de certificação. **(REF. Portaria INMETRO N° 144/2015)**

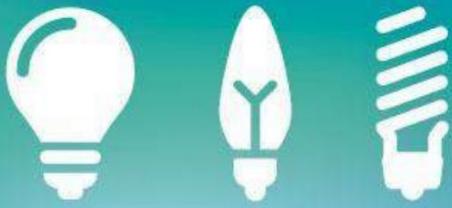
### Quais produtos não possuem INMETRO?

Lâmpadas e/ou luminárias com leds e/ou lentes coloridas que emitem luzes coloridas.

### Como saber se o material ctb têm INMETRO?

Todos os materiais que já concluíram o processo de certificação têm a seguinte etiqueta:





### **Meu plafon está piscando. Isso é problema na peça ou no driver?**

Na maioria das vezes costuma ser o driver, mas não se aplica a todas ocasiões. Se tiver outro driver da mesma equivalência use-o para testar, caso o problema seja no driver pode nos trazer que faremos a troca.

### **Todos materiais devem ser vendidos em caixas fechadas?**

Não, nem todos. Alguns materiais como tubulares, dicroicas e G9s, sim. Mas como nosso leque de produtos é muito variado, pedimos o favor de consultar seu vendedor.

### **Comprei um material mas a cor não era o que eu queria, posso trocar?**

Estando dentro dos 30 (trinta) dias a partir da data da compra, é claro que sim! Lembrando que o material deve estar novo com todos seus acessórios, embalagem e nota de devolução.

### **Como sei qual boleto foi abatido o valor da minha devolução?**

Não se preocupe. O SAC vai entrar em contato através de e-mail ou de contato telefônico para informar. E lembrando que o nosso financeiro também o fará.

