

Política de ressarcimento para danos e extravios

1. Introdução

A Braslav compromete-se a fornecer serviços de lavanderia de alta qualidade, tratando cada peça de roupa com o maior cuidado e profissionalismo. Entendemos, no entanto, que em raras ocasiões podem ocorrer danos ou extravios. Esta política estabelece os termos e condições sob os quais ocorrerá o ressarcimento ou compensação por tais incidentes.

2. Ressarcimento por Danos

2.1. Avaliação de Danos:

- Quando uma peça é danificada durante o processo de lavagem ou passadoria, ela será avaliada por nossa equipe para determinar a causa do dano.

2.2. Responsabilidade da Lavanderia:

- Se for comprovado que o dano ocorreu devido a erro ou negligência da Braslav, procederemos ao ressarcimento.

2.3. Valor do Ressarcimento:

- O cálculo do valor do ressarcimento será determinado com base no preço original de compra da peça, conforme indicado na nota fiscal de compra. Esse valor será ajustado levando em consideração a depreciação, que poderá ser determinada tanto pela loja original quanto por meio de uma avaliação técnica especializada.
- O reembolso é restrito ao valor da peça danificada ou extraviada, excluindo custos adicionais como frete ou valor sentimental.
- Em casos de negligência ou imperícia comprovados por parte da BRASLAV, o reembolso será calculado com base no valor de compra do item ou enxoval danificado, devidamente respaldado por uma nota fiscal. A fórmula usada para o cálculo será a seguinte:

$$VR = (VP \div TV) \times (TV - TF)$$

Onde:

- VR = Valor do reembolso
- VP = Valor presente (valor de compra)
- TV = Tempo de vida útil (vida estimada do item)
- TF = Tempo de uso da peça (tempo que a peça foi utilizada)

2.4. Critérios para Identificação de Danos

- Danos serão categorizados como causados por imperícia ou defeitos de fabricação.
- Incluem encolhimento irregular, transferência de cor, desbotamento acentuado, danos por ferro de passar e rasgos.

3. Ressarcimento por Extravios

3.1. Notificação de Extravio:

- Em caso de extravio de uma peça, o cliente deve notificar a Braslav dentro de **02 dias** após a devolução das roupas.

3.2. Investigação:

- A Braslav realizará uma investigação completa para localizar o item perdido.

3.3. Compensação por Extravio:

- Se o item não for encontrado, o cliente será compensado com base no valor de compra original, com depreciação aplicada, determinada pela loja original ou por avaliação técnica.
- O reembolso é restrito ao valor da peça extraviada, excluindo custos adicionais como frete ou valor sentimental.

4. Exclusões

4.1. Esta política não se aplica a danos resultantes do desgaste normal das peças ou quando as instruções de cuidado fornecidas pelo fabricante não são seguidas pelos clientes.

4.2. Itens de valor sentimental ou extraordinário devem ser declarados antes da lavagem para avaliação de cobertura especial.

5. Procedimento para Reclamação

Todas as reclamações devem ser feitas formalmente por escrito em formulário próprio, fornecendo detalhes do dano ou extravio, incluindo a data do serviço e uma descrição do item.

5.1. Notificação Inicial de Dano ou Extravio:

- **Registro do Incidente:**

- Se um cliente identificar dano ou extravio em uma peça que consta no registro da lavanderia, deve imediatamente notificar a Braslav, dentro do prazo de **01 dia** após a devolução das roupas.

- Isso pode ser feito preenchendo o nosso Formulário de Protocolo de Dano ou Extravio, que está disponível para solicitação por e-mail ou pode ser obtido diretamente em qualquer uma de nossas lojas.

- **Informações Detalhadas:**

- O formulário deve ser preenchido com detalhes precisos sobre o incidente para facilitar a avaliação e o processo de ressarcimento.

- **Envio da Peça Afetada:**

- Em casos de dano, solicitamos que o cliente nos envie a peça danificada para uma avaliação técnica detalhada em nossas instalações.

- **Documentação Necessária:**

- A reclamação deve ser acompanhada da nota fiscal original de compra do item e do comprovante de serviço fornecido pela Braslav, que inclui o ticket de triagem e conferência dos serviços contratados.

5.2. Análise e Avaliação:

- **Exame Técnico Interno:**

- Uma vez recebida, a peça será submetida a um exame detalhado por nossa equipe técnica especializada. O objetivo é identificar a causa exata e a extensão do dano.

- Este processo é essencial para assegurar que cada caso seja avaliado de forma justa e precisa.

- **Prazo de Resposta:**

- O tempo necessário para a análise dependerá da natureza do dano. Para danos simples, a avaliação será concluída em até **5 dias úteis**.

- Para danos mais complexos ou quando um laudo técnico externo é necessário, o prazo pode se estender para até **10 dias úteis**.

- A Braslav se compromete a manter o cliente informado sobre o progresso da análise e qualquer mudança nos prazos estimados.

- **Laudo Técnico Externo:**

- Em casos em que o dano apresenta complexidade técnica, podemos optar por solicitar um laudo técnico de um profissional externo.
- Esta etapa é tomada para garantir uma avaliação imparcial e detalhada, especialmente em situações em que a causa do dano não é imediatamente aparente.

5.3. Processo de Ressarcimento:

- **Confirmação de Responsabilidade:**

- Após a conclusão da análise e avaliação, se for determinado que o dano ou extravio ocorreu devido a uma falha ou erro por parte da Braslav, iniciaremos o processo de ressarcimento ao cliente.

- **Método de Ressarcimento:**

- O reembolso será efetuado mediante transferência bancária direta para a conta do cliente em um prazo máximo de 72 horas úteis, após ter sido comprovada a imperícia da lavanderia.
- Utilizaremos os dados bancários associados ao CPF registrado no nosso sistema no momento do cadastro do cliente.

- **Transparência no Processo:**

- A Braslav se compromete a manter uma comunicação clara e constante durante todo o processo de ressarcimento.
- O cliente será notificado sobre todas as etapas e o cronograma do processo de ressarcimento.

6. Disposições Finais

6.1. A Braslav reserva-se o direito de alterar esta política a qualquer momento.

6.2. Quaisquer disputas serão resolvidas conforme as leis vigentes no local de prestação do serviço.

Contato para Reclamações:

- **Telefone:** (61) 99605-0255
- **E-mail:** braslav@braslav.com.br

Na Braslav, nos esforçamos para resolver todas as solicitações de ressarcimento de forma justa e rápida. Nossa equipe está sempre pronta para ajudar e esclarecer dúvidas.

Agradecemos a confiança em nossos serviços e estamos comprometidos em manter a satisfação dos nossos clientes.

O que é considerado um dano?

1. Encolhimento:

- **É dano:** Encolhimento que causa enrugamento das costuras, deformidade nas extremidades e exposição do forro.
- **Não é dano:** Leve encolhimento em fibras naturais nas primeiras lavagens.

2. Estiramento Excessivo:

- **É dano:** Estiramento que ultrapassa o esperado para o tipo de tecido, devido à lavagem inadequada.
- **Não é dano:** Variações naturais de tamanho dentro dos limites normais esperados para o tecido.

3. Transferência de Cor:

- **É dano:** Coloração nova e não prevista adquirida após a lavagem, causada por outra peça.
- **Não é dano:** Leve transferência de cor em peças com múltiplas cores, considerada falha de fabricação.

4. Manchas Causadas por Produtos Químicos:

- **É dano:** Manchas ou descolorações resultantes do uso inadequado de produtos químicos pela lavanderia.
- **Não é dano:** Descolorações ou manchas pré-existentes não informadas pelo cliente no ato da entrega.

5. Mistura de Tecidos:

- **É dano:** Transferência de fibras ou outros danos causados pela lavagem conjunta de tecidos incompatíveis.
- **Não é dano:** Características naturais ou falhas de fabricação em tecidos misturados.

6. Desbotamento:

- **Não é dano:** Perda leve de cor ao longo do tempo.

- **É dano:** Perda acentuada de cor em uma única lavagem.

7. Peça Queimada por Ferro:

- **É dano:** Marcas na peça que correspondem ao formato do ferro de passar.

8. Rasgo do Tecido:

- **É dano:** Rasgos causados durante a lavagem.
- **Não é dano:** Abertura de tecidos devido ao desgaste natural ou envelhecimento da peça.

9. Dano de Textura:

- **É dano:** Mudança na textura do tecido causada por tratamento inadequado, como enrijecimento ou envelhecimento precoce.
- **Não é dano:** Alterações naturais de textura devido ao desgaste regular.

10. Deformação:

- **É dano:** Peças que perdem a forma original devido a procedimentos de lavagem incorretos.
- **Não é dano:** Deformações causadas por uso ou desgaste natural.

11. Danos em Tecidos Delicados:

- **É dano:** Dano causado a tecidos de seda, lã ou renda por manuseio inadequado.
- **Não é dano:** Desgaste natural ou falhas de fabricação em tecidos delicados.

12. Perda de Botões e Acessórios:

- **É dano:** Botões, zíperes ou outros acessórios danificados ou perdidos durante a lavagem.
- **Não é dano:** Danos ou perdas pré-existentes antes do serviço de lavagem.

13. Descolamento de Aplicações e Decorações:

- **É dano:** Perda ou danos a bordados, lantejoulas, pedrarias devido à lavagem.
- **Não é dano:** Descolamentos pré-existentes ou decorrentes do desgaste natural.

14. Peça Perdida:

- **É extravio:** Peça não entregue à portaria do cliente.
- **Não é extravio:** Peça entregue na portaria, mas não recebida pelo cliente.