

**Inovações em soluções
de conforto, eficiência
energética e segurança
para edifícios**



Guia de referência do cliente Belimo



Together to the Top

Como cliente Belimo, você é nossa maior prioridade. Estamos comprometidos em oferecer o mais alto nível de suporte e a completa satisfação do cliente com nossos produtos e serviços. As áreas de foco deste guia de referência para clientes incluem:

- > [Sobre a Belimo](#)
- > [Detalhes de contato](#)
- > [Serviço de atendimento ao cliente/suporte técnico](#)
- > [Encomendas de produtos](#)

Cotações e pedidos

Autorização de devolução de mercadoria (RMA)

Termos e condições de venda e garantia

- > [Departamento de crédito/contabilidade](#)
- > [Recursos de treinamento](#)
- > [Visão geral do site](#)

Centro de download

Ferramentas de software

Para falar com qualquer departamento, ligue para 800.543.9038. Para informações sobre todos os nossos produtos e serviços, visite nosso site em www.belimo.com.

Sobre a Belimo

Sediada na Suíça, a Belimo é a líder global de mercado no desenvolvimento, produção e venda de dispositivos de campo para controle de sistemas de aquecimento, ventilação e ar condicionado. Sensores, medidores, válvulas de controle e atuadores para damper compõem a principal atividade da empresa. Fundada em 1975 e cotada na bolsa de valores da Suíça (Swiss Exchange, SIX) desde 1995, emprega mais de 2.600 pessoas em mais de 80 países.

A Belimo contribui para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (SDG) ao incorporar os princípios do Pacto Global da ONU em suas estratégias, políticas e procedimentos. Mantém suas principais responsabilidades para com as pessoas e o planeta, e estabelece o cenário para o sucesso do setor no longo prazo. Os princípios de direitos humanos, normas trabalhistas, proteção ambiental e anticorrupção são coerentes com os valores e o código de conduta da Belimo. Saiba mais on-line ou faça download do nosso Relatório de sustentabilidade em www.belimo.com/sustainability.

A instalação de produção, logística e administração em Danbury (CT, EUA) foi construída em conformidade com os padrões LEED® Gold que visam construção sustentável. As unidades da Belimo em Hinwil (na Suíça) e Danbury (nos EUA) aplicam o padrão de gerenciamento ambiental internacional ISO 14001. Todos os anos, a Belimo relata suas pegadas de energia e gases de efeito estufa à organização do projeto de divulgação de carbono (Carbon Disclosure Project, CDP).



Detalhes de contato

A Belimo atende clientes nos Estados Unidos, Canadá, América Latina e Brasil, em todos os lugares.

Localização nos EUA:

Danbury, CT

33 Turner Road, Danbury, CT 06810

Tel: 800.543.9038

Fax: 800.228.8283

marketing@us.belimo.com

Horário: 8h30 - 17h (ET)

Sparks, NV

1049 Fortunato Loop, Sparks, NV 89436

Tel: 800.543.9038

Fax: 800.228.8283

marketing@us.belimo.com

Horário: 8h30 - 17h (PT)

Endereço no Canadá:

Mississauga, Ontario CA

2495 Meadowpine Blvd, Unit #2, Mississauga, ON, L5N 6C3

Tel.: 866.805.7089 / Fax: 905.712.3124 / marketingca@belimo.com

Horário: 7h30 - 19h30 (ET)

Norte da América Latina e Caribe:

Av. Insurgentes Sur 1602, Col. Credito Constructor

Del. Benito Juarez, Cidade do México

Tel.: 55 4125 7890

orders.latam@us.belimo.com

Horário: 8h30 - 17h (CST)

Brasil e América do Sul:

Rua Barbalha, 251, São Paulo/SP, Brasil

Tel.: 55 11 3643-5656 / Fax: 55 11 3643 5657

suportetecnico@br.belimo.com

Horário: 9h - 18h (BT)

As informações de contato dos **gerentes de vendas da Belimo** estão disponíveis no site da Belimo (belimo.com/contact-us).



Serviço de atendimento ao cliente/ suporte técnico

EUA

Tel.: 800.543.9038

customerservice@us.belimo.com

technicalsupport@us.belimo.com

orders@us.belimo.com

Horário: 8h30 - 20h (EST)

Canadá

Tel.: 866.805.7089

customerservice@ca.belimo.com

technicalsupport@ca.belimo.com

orders.ca@ca.belimo.com

Horário: 7h30 - 19h30 (EST)

Brasil

Tel.: 55 11 3643 5656

ordemdecompra@br.belimo.com

suportetecnico@br.belimo.com

Horário: 9h - 18h (BT)

México

Tel.: 55 4125 7890

orders.latam@us.belimo.com

Horário: 8h30 - 17h (CST)

Todos os outros países da América Latina

Tel.: +1 905.712.3118, opção 3

orders.latam@us.belimo.com

Fale com o gerente de vendas local para obter suporte adicional, conhecer cada etapa do projeto, solicitar um orçamento e obter assistência na especificação do trabalho.

Encomendas de produtos

Todos os membros de nossa equipe está capacitado para responder rapidamente às suas solicitações!

As **cotações** podem ser processadas pelo Serviço de atendimento ao cliente (se os números dos modelos forem indicados), um Representante de vendas internas ou pelo Gerente de vendas local.

- Se o número de peça da Belimo for identificado, envie um e-mail para customerservice@us.belimo.com.
- Se a peça não for identificada, envie um e-mail para insidesalesmailbox@us.belimo.com.

É possível fazer **pedidos** no nosso site ou por e-mail. Pedidos com pagamento usando cartão de crédito podem ser feitos no site apenas com uma conta de usuário da Belimo.

Para encomendar por e-mail, entre em contato:

- EUA: orders@us.belimo.com
(Clientes OEM: oemorders@us.belimo.com)
- Canadá: orders.ca@ca.belimo.com
- Brasil: ordemdecompra@br.belimo.com
- América Latina: orders.latam@us.belimo.com

É possível fazer **pedidos on-line** no site www.belimo.com

- No canto superior direito da página inicial, clique no botão Login/Inscrever-se. Se você já for um usuário inscrito, insira seu e-mail e senha. Os usuários não registrados devem clicar em "Inscrever-se" e, em seguida, preencher e enviar o formulário. Suas informações de login serão enviadas em até 24 horas.
- Em caso de dúvidas sobre pedidos online, envie um e-mail para customerservice@us.belimo.com ou ligue para 800-543-9038.

Nota: para comprar on-line, é necessário ser um usuário inscrito com um número de conta da Belimo válido. Caso não tenha uma conta, entre em contato com seu Gerente de vendas local.



A **documentação da Belimo**, como brochuras, folhas de dados, instruções de instalação, histórias de sucesso e imagens eletrônicas, está disponível on-line em www.belimo.com/downloadcenter. Cópias impressas de brochuras e histórias de sucesso, bem como tapetes para balcão, podem ser solicitadas gratuitamente no site www.belimomarketing.com.

Ao acessar sua conta on-line, é possível conferir o **rastreamento de pedidos e notas fiscais**, onde terá acesso a uma visão geral de todas as informações dos pedidos. Pesquisar pedidos por intervalo de datas, número de pedido de venda ou de compra.

Também estão disponíveis notificações automáticas de informações de rastreamento por e-mail. Basta indicar um endereço de e-mail válido e enviaremos notificações assim que as remessas forem concluídas.



A **Autorização de devolução (RMA)** e o **Contrato de garantia** da Belimo estão disponíveis on-line.

- Só serão aceitos os produtos que forem devolvidos na embalagem original.
- Todos os produtos devolvidos deverão ser enviados ao Vendedor à custa do Cliente. Para serem elegíveis para receber crédito, os produtos devolvidos devem ser recebidos no prazo de 6 (seis) meses a partir da data original do pedido de venda, em estado como novos, bem como adequados para revenda como se fossem produtos novos.
- Para obter mais informações, faça download dos termos e condições de venda e garantia da Belimo.

É possível iniciar o processo de RMA de diversas maneiras:

On-line:

- Uma vez conectado, navegue até a área "Minha conta" localizada sob a categoria "Pedido de venda".

Por telefone:

- Ligue 800-543-9038 (EUA), +1 905-712-3118 (Canadá/LA), ou +55 11 3643 5656 (Brasil) e fale com um Representante do Serviço de atendimento ao cliente ou do Suporte técnico. Tenha as seguintes informações disponíveis: número da conta Belimo, data da compra, número do pedido ou número da PO, o motivo da devolução e se você deseja receber um crédito ou uma substituição.

Por e-mail:

- EUA: customerservice@us.belimo.com
- Canadá: rma.ca@ca.belimo.com
- Brasil: ordemdecompra@br.belimo.com
- América Latina: orders.latam@us.belimo.com



Faça o download dos Termos e condições de venda e garantia da Belimo



5-year warranty

Os produtos com garantia de 5 anos são incondicionais nos primeiros dois anos, a partir da data de Venda dos produtos. Após os dois primeiros anos a partir da data de Venda, a garantia será condicional. A cobertura da garantia não será aplicada a danos aos produtos causados por desgaste normal, negligência ou uso inadequado por parte do Cliente, ou outras causas fora do controle do Vendedor. Consulte os Termos e condições de venda e garantia on-line ou no verso do Guia de produtos e da Lista de preços.



2-year warranty

Os produtos listados com uma garantia de 2 anos são condicionais. A cobertura da garantia não será aplicada a danos aos produtos causados por desgaste normal, negligência ou uso inadequado por parte do Cliente, ou outras causas fora do controle do Vendedor. Os termos de garantia específicos do produto referentes ao período ou às condições da garantia podem se aplicar a produtos específicos, conforme indicado na documentação desses produtos. Consulte os Termos e condições de venda e garantia on-line ou no verso do Guia de produtos e da Lista de preços.

A análise do produto está disponível para devoluções de garantia. Solicite a seu representante que marque a RMA para pesquisa, e forneceremos um feedback sobre os resultados de nossos testes.



Departamento de crédito/contabilidade

Nosso departamento de contabilidade experiente ajudará você, de forma rápida e eficaz, em relação a qualquer dúvida sobre contas a receber. É necessário ter uma conta da Belimo ativa. Caso não tenha, fale com o Gerente de vendas local.

Horário de funcionamento: segunda a sexta-feira, das 8:00h às 17:00h (ET)

Para obter cópias de notas fiscais ou verificar o status da conta, ligue para 800-543-9038 (EUA), +1 905-712-3118 (Canadá/LA) ou +55 11 3643 5656 (Brasil). Também é possível fazer login na sua conta on-line e acessar essas informações na seção "Minha conta".

Os Termos de crédito são líquidos em 30 dias.

A Belimo aceita os seguintes métodos de pagamento:

- > Transferência ACH/eletrônica – fale com nossa equipe financeira para obter as informações bancárias
- > Cartão de crédito (somente para pedidos pelo website)
- > Cheque

Enviar para os endereços:

EUA/Am. Latina

- > **Correio postal:**
PO Box 347219, Pittsburgh, PA 15251-4219
- > **Correio expresso:**
ATTN: 347219 BELIMO U.S. Inc.,
500 Ross Street 154-0460, Pittsburgh, PA 15262-0001

Canadá

- > **Cheque em dólares canadenses por correio normal:**
Belimo Aircontrols (CAN), Inc., C/O TH1240
PO Box 4290, Postal Station A, Toronto, ON M5W 0E1
- > **Cheque em dólares americanos ou cheque em dólares canadenses por transportadora:**
BELIMO Aircontrols (CAN), Inc.
2495 Meadowpine Blvd, Unit #2, Mississauga, ON L5N 6C3

Brasil

- > **Cheque CAD por correio normal:**
Belimo Brasil Montagens e Comercio de Automação Ltda
Attention to Finance Department
Rua Barbalha, 251 – Alto da Lapa, CEP: 05083-020 - São Paulo, Brasil

Recursos de treinamento

Universidade Belimo: eficiência através de treinamento

A Universidade Belimo oferece programas de treinamento abrangentes que ajudarão você a compreender os fundamentos de AVAC e os produtos Belimo, do dimensionamento e seleção até a montagem e a instalação. Nossos programas de treinamento estão disponíveis on-line e no local.

- **Recursos de aprendizagem on-line:** a Universidade Belimo on-line oferece acesso ilimitado a uma biblioteca de cursos, vídeos e gravações de webinários sobre AVAC de alta qualidade, atuais e interessantes. O registro é gratuito e fácil, permitindo treinamento sob demanda, conforme sua conveniência.
- Os **cursos de treinamento em sala de aula no local** podem ser realizados no estabelecimento do cliente ou na Belimo. Nossos instrutores altamente qualificados ministram as aulas e permitem que você interaja e se conecte com outras pessoas do setor de AVAC, além de ampliar seu conjunto de habilidades e conhecimento. Entre em contato com seu Gerente de vendas Belimo para organizar um treinamento em seu estabelecimento.
- Os **cursos Professional Development Hour (PDH)** estão disponíveis e qualificam para créditos de educação continuada para Engenheiros profissionais (PE). Nossos consultores de aplicação regionais, que ministram esses cursos, têm o conhecimento e as habilidades necessárias para tornar o processo de aprendizado informativo e agradável. Todos os cursos PDH foram pré-aprovados pelos órgãos governamentais apropriados para serem válidos para créditos de educação continuada. (Instituto de treinamento de engenheiros, Conselho de engenheiros profissionais da Flórida, Conselho de engenheiros profissionais e agrimensores da Louisiana, Conselho de engenheiros profissionais e agrimensores de Nova Jersey.)
- Os **webinários** permitem que os usuários conheçam nossos produtos e ferramentas mais recentes, além de maneiras de maximizar o desempenho dos edifícios. Os webinários oferecem um elemento interativo de perguntas e respostas que permite fornecer, receber e discutir informações. Todas as sessões são gravadas para visualização futura e estão disponíveis no nosso site ou no canal da Belimo no YouTube.



Visão geral do site

Pedidos on-line

- Para encomendar on-line, é necessário estar conectado à respectiva conta Belimo. Os usuários inscritos podem clicar no botão "Login/Inscrever-se" na parte superior da página inicial da Belimo para acessar a conta. Os usuários não inscritos devem criar uma nova conta clicando em "Login/Inscrever-se" e depois em "Inscrever-se". Após o preenchimento e envio do formulário, o novo usuário receberá as credenciais de login em 24 horas. Em caso de dúvidas sobre pedidos on-line, envie um e-mail para customerservice@us.belimo.com ou ligue para 800-543-9038.

Central de download

A Central de download permite acesso rápido e fácil à documentação técnica e a imagens. No caso de usuários conectados, os arquivos podem ser armazenados por até 28 dias. No caso de usuários não conectados, os arquivos são armazenados por até 14 dias. A Central de download está disponível em "Suporte", na barra de navegação superior do site da Belimo. Para pesquisar, digite o nome de um produto ou uma palavra-chave, ou selecione uma categoria de produto.

Em seguida, você pode refinar ainda mais os resultados da pesquisa usando a opção "Filtrar por" no lado esquerdo da página, que inclui Categoria de produto, Documentos/Desenhos, Software/Aplicativos, Histórias de sucesso, Dados corporativos, Meios de comunicação e Idioma do documento. É possível acessar os arquivos de três maneiras: Fazer download agora, Compartilhar via e-mail ou Adicionar a uma pasta de download. A Pasta de download permite reunir e armazenar vários documentos. Para acessar sua pasta de download, clique no ícone de pasta no canto superior direito da página e depois em "Exibir pasta de download". Assim que estiver na pasta, é possível fazer download de todos os arquivos ou selecionar apenas arquivos específicos.

Todos os arquivos na pasta são selecionados automaticamente. Para desmarcar um arquivo, clique na caixa à esquerda do item. Para excluir um arquivo, clique no ícone de lixeira à direita.

Listas de preços

A **Lista de preços eletrônica (EPL)** e o **Catálogo de guia de produtos e lista de preços (PGPL)** estão disponíveis on-line para download. Solicite uma versão impressa do catálogo no site ou peça ao Gerente de vendas local.

Listas de preços aplicáveis
nos EUA/América Latina:



Listas de preços
aplicáveis no Canadá:



Ferramentas on-line

A Belimo oferece uma variedade de ferramentas on-line, desde dimensionamento e seleção de produtos AVAC até calculadores de economia de energia que o ajudam a obter melhor desempenho do edifício de maneira eficiente.

O **Belimo Assistant 2 App** aumenta a eficiência ao permitir configuração, comissionamento e diagnóstico rápidos de dispositivos Belimo. Os principais recursos incluem identificação do tipo de dispositivo, personalização de parâmetros e visualização de dados operacionais.



Belimo SelectPro™ é uma ferramenta de dimensionamento e seleção on-line e off-line para sensores, válvulas, atuadores e soluções de substituição. A SelectPro oferece:

- Interface de usuário intuitiva – navegue pela ferramenta com facilidade
- Ajuste de vazão e clipe Cv oferecido em SelectPro para as válvulas de zona ZoneTight
- Documentos de referência – encontre informações em um único local central
- Perfis de contato – capacidade de salvar diversos perfis de contato
- Gerador de cotações – crie uma cotação profissional a partir da sua programação
- Download de mídia – salve um arquivo ZIP com toda a mídia da sua programação



As **ferramentas de estimativa de economia** calculam o custo e a economia anuais de energia estimados ao instalar a Belimo Energy Valve™ ou os atuadores para damper Belimo. Essas ferramentas têm uma plataforma com base em Excel e estão disponíveis on-line em belimo.com.

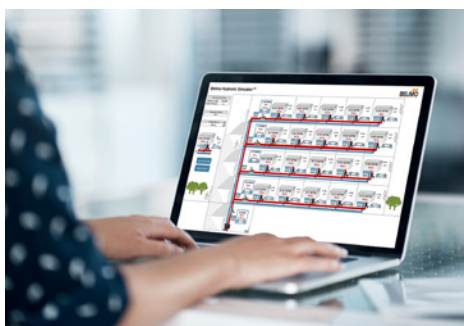
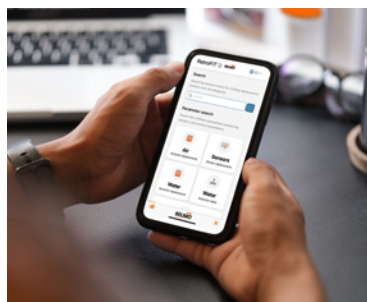
- As células cinza claro indicam onde é possível inserir/editar os dados.
- Os botões de informação exibem as fórmulas utilizadas e proporcionam transparência.
- A guia Página Inicial produz uma análise de economia de energia de uma página.
- A guia Finanças cria uma análise financeira de uma página.

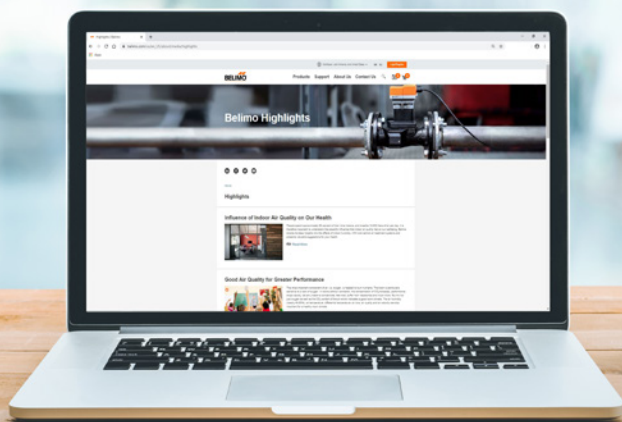
O **Belimo RetroFIT+ App** permite encontrar soluções de substituição de maneira rápida e fácil para válvulas, atuadores e sensores. As soluções de substituição garantem sistemas de aquecimento e resfriamento confiáveis e funcionais, além de aumentar o desempenho e a eficiência da tecnologia predial integrada. O aplicativo Belimo RetroFIT+ é GRATUITO e é possível fazer download da App Store ou Google Play.

- Projetos de lojas
- Seleções de e-mail
- Acesso a recursos de dados

O **Belimo Hydronic Simulator™** identifica e ilustra quando o sistema precisa ser balanceado e como o ajuste da válvula pode afetar todo o sistema. O principal objetivo do Belimo Hydronic Simulator é educar sobre a importância do motivo de as válvulas dependentes da pressão não serem recomendadas em um sistema dinâmico.

- Disponível para download em belimo.com.





Meios de Comunicação

A seção Meios de comunicação do site da Belimo inclui notícias, eventos, histórias de sucesso e nosso blog. Ela pode ser acessada em "Sobre nós", na barra de navegação superior.

Em **Novidades**, você pode encontrar lançamentos de novos produtos e ferramentas de software, atualizações de produtos e notícias corporativas.

Agenda de eventos oferece informações sobre as próximas exposições da Belimo.

Histórias de sucesso é um acervo de projetos que detalha o uso dos produtos/ ferramentas da Belimo em várias aplicações. Essa seção é uma leitura obrigatória para todos. Se você tiver uma história de sucesso que gostaria de ver incluída aqui, envie um e-mail para marketing@us.belimo.com para discutir os detalhes.

Mantenha-se atualizado

Para obter as últimas novidades do setor e atualizações da Belimo, incluindo lançamentos de produtos, artigos de blog, webinários e eventos, inscreva-se para receber nosso boletim informativo em www.belimo.com/e-newsletter or scan below.



Siga-nos



