



## Política SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor

### **OBJETIVO**

Atender as reclamações dos nossos clientes com o objetivo de satisfazer suas necessidades através de um relacionamento honesto e sério na busca contínua para melhorar nossos produtos e serviços.

### **COMPROMISSOS**

Receber, analisar e tratar as reclamações apresentadas por nossos clientes, oferecendo efetivamente respostas e soluções, respeitando a Lei n.º 8078/1990 - Código de Defesa do Consumidor. Definir responsabilidades, tomar providências e manter os registros das reclamações através de banco de dados servindo de consulta para melhoria de nossos processos.

### **CANAIS DE RELACIONAMENTO**

- Telefone da Central de Vendas: 11 2293-1808
- E-mail: [vendas@copperthree.com.br](mailto:vendas@copperthree.com.br) e ou no e-mail do vendedor respectivo.
- Web Site Oficial: [www.copertthree.com.br](http://www.copertthree.com.br)
- Vendedor Interno ou Representante de venda externa.

### **PROCEDIMENTO PARA TRATAMENTO DE RECLAMAÇÃO**

#### **1. Recebimento e registro:**

- ✓ As Reclamações deverão ser registradas junto ao vendedor interno respectivo que dará sequência a procedimento IT 30 SAC, onde valorizamos e dão efetivo tratamento às reclamações apresentadas;
- ✓ Conhecemos e comprometemo-nos a cumprir e sujeitar-se às penalidades previstas nas leis, especificamente na Lei n.º 8078/1990;
- ✓ Analisamos criticamente os resultados, bem como tomam as providências devidas, em função das reclamações recebidas;
- ✓ Definimos responsabilidades quanto ao tratamento das reclamações;
- ✓ Comprometem-se a responder ao Inmetro qualquer reclamação no prazo de 15 (quinze) dias corridos;
- ✓ Comprometemo-nos a responder ao reclamante quanto ao recebimento, tratamento e conclusão da reclamação, conforme prazos estabelecidos internamente.

#### **2. Cumprimento legal e tratamento contínuo:**

Para assegurar o desenvolvimento contínuo de Tratamento de Reclamações, a empresa CopperThree se compromete na aplicação da **PORTARIA INMETRO Nº 118/2015** que determina a regra de Tratamento de Reclamações no **CAPÍTULO 7** e se valerá na divulgação e no exercício dessa política para garantir o seu cumprimento.

*Ismael Galiati*

Sócio Proprietário

São Paulo, 01 de Março de 2017

IT – 03 Política SAC  
Rev: 01 – Revisão Geral