



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 e Lei n.º 9933/1999. 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: 41 3099-6026
- E-mail: sac@copperthree.com.br e ou no e-mail do vendedor respectivo.
- Web Site Oficial: www.copperthree.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 nas Leis n.º 8078/1990 e 9933/1990;
- ✓ 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 200/2021** 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 Galati

Sócio Proprietário

Curitiba, 19 de Agosto de 2021

IT – 03 Política SAC

Rev: 03 – Alteração do RGCP da Portaria 118 para a Portaria 200/2021, e também o e-mail de canal de reclamações para sac@copperthree.com.br