

## Objetivo

A Extinpel tem como objetivo atender as necessidades de nossos clientes com responsabilidade, comprometimento e idoneidade, respeitando sempre todas as legislações pertinentes ao produto, serviço e cliente, desta forma mantém uma política de tratativa de reclamações que:

- Valoriza, dá efetivo tratamento e define as responsabilidades quanto às reclamações apresentadas pelos clientes conforme determinado nos itens deste procedimento.
- Conhece seus direitos e deveres de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (Lei 8078/1990).
- Periodicamente é analisado criticamente e toma ações, quando aplicável, com base nas estatísticas das reclamações procedentes.
- Compromete-se a responder ao reclamante, seja ele consumidor ou Inmetro qualquer reclamação dentro do prazo estabelecido em lei.
- Os colaboradores designados da empresa Extinpel recebem treinamento acerca das competências do Inmetro – Lei n.º 9.933/99 e noções do Código de Defesa do Consumidor – Lei n.º 8.078/90, razão pela qual a empresa conhece e compromete-se a cumprir e sujeitar-se às penalidades da Lei.

### 1- Procedimentos:

#### Recebimento e registro:

Para o recebimento de uma reclamação, a Extinpel disponibiliza os canais de acesso abaixo:

Através do telefone (43) 3534-4340; WhatsApp:(43)99673-0707

E-mail: [sac@fcvextintores.com.br](mailto:sac@fcvextintores.com.br);

Site: <https://extinpel.fcvextintores.com/grupo/>

Ou pessoalmente em nosso endereço Rua Dep. José Afonso, 634 – Vila São Pedro, Santo Antônio da Platina – PR.

### 2- Departamento responsável pelo recebimento das reclamações:

SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente) – Recebimento, registro e rastreamento.

Os colaboradores da área comercial estão instruídos receber a reclamação a direcionar ao SAC quando o reclamando entrar em contato diretamente com eles.

Área da Qualidade – Investigação, análise, resultado e retorno ao cliente.

### 3- Recebimento de produtos:

Ficar atento a informação carimbada sobre conferência de mercadoria que consta na nota fiscal.



Caso ocorra a falta de algum produto no momento da entrega realizada pela transportadora **NÃO** receba o produto e informe o motivo por escrito no conhecimento de frete e nota fiscal (fazer a ressalva na nota fiscal).

Caso ocorra a falta de algum produto no momento da entrega realizada pela logística da Extinpel realizar a ressalva na nota fiscal e entrar imediatamente em contato com o setor de sac.

**Não será realizado a reposição de mercadorias que não foram conferidas e realizado o processo acima no ato do recebimento.**

#### 4- Processo de garantia:

**CLIENTE:** Entrar em contato com o SAC e evidenciar o motivo ou problema do produto através de fotos ou vídeos do material para comprovação do problema e para registro das informações no chamado de garantia.

Tais como: Selo do Inmetro, Trimestre, numeração do cilindro com apenas 6 dígitos, número e ano de fabricação e defeito através de fotos.

**Empresa Extinpel:** Ao receber a solicitação de devolução seguir procedimento interno PR-13 Procedimento para Tratamento de Reclamações de Clientes item 8.

#### 5- Devolução:

O consumidor pode desistir da compra do seu produto ou serviço no prazo de 7 dias após recebimento do seu material, ou no ato de recebimento do produto ou serviço;

##### Procedimento:

**Cliente:** Evidenciar o motivo ou problema da devolução através de ressalva em nota fiscal ou enviar uma nota fiscal de devolução de mercadoria e comunicar a Extinpel por e-mail ou outro meio de comunicação relatando o motivo da devolução dos produtos.

**Empresa Extinpel:** Ao receber a solicitação de devolução seguir procedimento interno PR-13 Procedimento para Tratamento de Reclamações de Clientes item 9.

#### Identificação e Análise:

Após o registro da reclamação, será solicitado ao cliente o envio de fotos dos problemas e de identificação do produto para análise, uma breve avaliação será realizada para analisar a procedência e será definido o tratamento a ser adotado para a solução do problema.

A Extinpel responderá via e-mail, Whatasapp (pelomeio de comunicação mais acessível ao cliente) ao reclamante, em um prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, informando qual tratamento será adotado e ações a serem aplicadas para solucionar o problema evidenciado.

Para reclamação de garantia de produtos, quando se tratar de produto danificado solicitamos que a notificação seja realizada no exato momento do recebimento ou ciência do defeito.

A troca ou reparo do produto é garantido somente para defeitos de fabricação.

O envio do produto deve ser acompanhado da Nota fiscal com a natureza de operação de remessa para



reparo ou conserto, devidamente preenchida. Caso o produto não coincida com o discriminado na Nota Fiscal, ou seja, enviado sem a mesma, será recusado no ato do recebimento.

Se comprovado a garantia, o valor dos encargos (frete) é de responsabilidade da Extinpel.

Asseguramos nosso direito de não cobrir garantia de defeitos como: uso indevido do produto, instalação incorreta, má conservação ou manuseio incorreto do produto.

Conforme previsto no Código de Defesa do Consumidor, na possibilidade de conserto ou reparo do produto, deixando-o em perfeito estado de uso, será devolvido o mesmo produto.

Não sendo possível o reparo, o cliente tem direito a receber:

Outro produto do mesmo modelo e marca;

Credito do valor pago para adquirir outros produtos de marca e modelos diferentes;

Ou ainda a devolução do valor pago.

Fica estipulado um prazo máximo de 30 dias após o recebimento do produto, para a solução do problema

---

Rosilene Lemos

Gerente da Qualidade