LUXMAIOR

PTR - POLÍTICA PARA TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

1 – OBJETIVO

Com o objetivo de melhorar continuamente o atendimento a nosos clientes , a **LUXMAIOR COMERCIAL LTDA EPP** disponibiliza essa política a todos nossos colaboradores e clientes para:

- Valorizar e dar efetivo tratamento as reclamações apresentadas por nossos clientes.
- Conhecer e comprometer-se a cumprir e sujeitar-se as penalidades em lei.
- Analizar criticamente os resultados , bem como tomar as devidas providências em função das reclamações recebidas.
- Definir responsabilidades quanto ao tratamento das reclamações.
- Comprometer-se a responder aos órgãos competentes qualquer reclamação que os mesmos tenham recebido e no prazo por eles estabelecidos. Como exemplo ao INMETRO em 15 dias conforme a portaria 118/2015 item 7.1 a linha cinco.

2 – Aplicação

Comunicamos a seguir a metodologia para a gestão de reclamações á produtos danificados , dando cumprimento às obrigações legais e regulamentares em vigor , principalmente as previstas pela Lei n° 8.078/1990. O tratamento aplica-se tanto a clientes diretos ou outros reclamantes.

3 – Responsabilidades

Recebimento das reclamações: SAC (Serviço de atendimento ao cliente) – Todos colaboradores estão instruídos sobre PTR e a direcionar ao SAC as reclamações recebidas.

Responsável pelo SAC – Atendente de telefonia (Supervisionado pelo gestor de qualidade).

Investigação , análise e resultado: Gestor de qualidade.

4 – Informações gerais aos clientes:

Para uma completa informação aos seus clientes , a **LUXMAIOR** disponibiliza algumas ações quanto a:

- Produtos: Informações técnicas e cuidados para instalações disponibilizado em site.
- Coleta de reclamações de clientes: **FRC** – Formulário de reclamações do cliente disponibilizado no site e também fornecido através do SAC.
- Retorno das informações do cliente: Através do **TRC** – Tratamento de reclamações do cliente.
- Análise das reclamações: A LUXMAIOR faz uma análise crítica das reclamações dos clientes conforme o **RAR** – Relatório de análise de reclamações.

4.1 – Coleta de reclamações de clientes:

Para coletar reclamações a LUXMAIOR disponibiliza em seu site www.luxmaior.com.br um formulário **FRC** – Formulário de reclamações do cliente , onde o cliente pode detalhar a sua insatisfação em um de nossos processos , que através desse formulário de coleta o gestor de qualidade abre o TRC internamente para os devidos processos internos , até o retorno ao cliente.

4.2 – Retorno e satisfação aos clientes:

Para acompanhar a tratativa interna das reclamações , dar retorno aos clientes e ajustar os processos internos para eleiminar as não conformidades a **LUXMAIOR** usa o **TRC** – Tratamento de reclamações dos clientes que tem o objetivo de:

- Investigar as causas.

- Acompanhar o processo de interno da investigação.
- Montar um laudo técnico quando aplicável.
- Retornar ao cliente a solução da reclamação apresentada.
- Corrigir o processo a fim da evolução e da melhoria de seus processos.

- Para um devido rastreamento do processo ao abrir um TRC é gerado um número de protocolo que será utilizado para o cliente solicitar informações progresso da reclamação.

- O retorno aos clientes deverá ser em até 15 dias úteis.

- Quando a reclamação se tratar de troca ou reparo do produto é garantido somente para defeito de fabricação.

Asseguramos o nosso direito de não cobir a garantia quando: Quebra por má uso ou uso indevido em tensões diferentes do indicado no produto , instalação incorreta , má conservação , desgaste , instalar em área externa quando não houver IP(índice de proteção) correto ou utilização de produtos corrosivos , assim como o uso do produto diverso daquele a que se destina.

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 de receber:

- Outro produto do mesmo modelo e marca.
- 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.

LUX MAIOR

4.3 – Investigações e análise das reclamações

Com a finalidade de melhorias constante em seus processos a diretoria analiza anualmente todas as reclamações do período (Procedentes ou não) , as soluções apresentadas e as oportunidades de melhorias constante , através do **RAR** – Relatório de análise de reclamações , onde ficam registrados e as soluções apresentadas no período.

Quando não houver reclamações formais , a diretoria com o intuito de melhorias constantes deve promover através de seus colaboradores e ou representantes , uma reclamação fictícia para teste do processo.

5 – Locais de acesso aos clientes:

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

- E-mail: contato@luxmaior.com.br
- Telefone: (11) 2738-6033
- Site: www.luxmaior.com.br
- Atendimento físico: Localizado na Rua Saguairu , n° 612 – Casa Verde – São Paulo – SP – CEP 02514-000

No Site está disponível o download do formulário FRC

Quando não for possível baixar o **FRC** , solicite através de um dos canais sugeridos , que este será enviado via e-mail em até 24 horas após a solicitação.

A **LUXMAIOR** assegura a necessária divulgação e explicitação das regras contidas na presente política , de modo assim garantir o seu cumprimento e assina e data abaixo.

Moon Yeong Lee (Diretor Geral)

São Paulo , 01 de Novembro de 2016

LUXMAIOR