



Política de Atención al Cliente

Estimado Cliente,

Con la finalidad de optimizar nuestros servicios en la comprensión y atención de sus necesidades y expectativas, presentamos nuestra Política de Atención al Cliente.

Las películas de Polipropileno Biorientado (BOPP), por tratarse de productos técnicos con aplicaciones industriales, requieren cuidados de manipulación, transporte y almacenamiento, buscando proporcionar el desempeño adecuado durante su uso.

En el caso que se haya observado cualquier incoherencia en nuestros productos, solicitamos comunicar inmediatamente al responsable comercial o técnico, de preferencia por correo electrónico o teléfono, expresando su reclamación o insatisfacción.

A continuación relacionamos algunas referencias/informaciones que nos ayudarán a entender su demanda, y puede acelerar la resolución de la inconformidad señalada:

- ✓ Número de la factura
- ✓ Números de los pedidos
- ✓ Números de las bobinas
- ✓ Cantidad reclamada
- ✓ Motivo de la inconformidad
- ✓ **Número de la EXT (aplicado al mercado Externo)**

Recepción de las películas Polo Films

Cualquier avería a la película o al material de embalaje del mismo deberá ser notificada por escrito, en el momento de la entrega del pedido, a través del llenado en el “*Check-list*” del transportador y también en el reverso del comprobante de entrega.

Etiquetas de Identificación

Estos datos se encuentran en las etiquetas de identificación del palé, de la bobina y en la etiqueta que está adherida en el interior del tubo de cada bobina. Excepción realizada al número de la Factura de Ventas.

Seguimiento para la verificación de la ocurrencia

Teniendo en manos estas referencias/informaciones efectuaremos el rastreo del lote producido para verificación de la ocurrencia, y cuando sea necesario, será realizada una visita técnica.

Fecha de Caducidad

Solamente productos dentro del plazo de validez debidamente identificados en el origen serán considerados por Polo Films como una inconformidad. La fecha de caducidad está indicada en las respectivas etiquetas de identificación.

Devoluciones y Reembolsos

Los materiales segregados solamente podrán ser devueltos después de inspección y dictamen del Responsable Técnico y aprobación concedida por Polo Films, que se reserva el derecho de evaluar el material, buscar el origen técnica y la solución de la inconformidad y, por lo tanto, no

COMERCIAL

Rua Dr. Renato Paes de Barros, 750 – 17º andar
Itaim Bibi – São Paulo – SP – Brasil – CEP 04530-001
Fax: (11) 3478-5950

FABRICA

BR 386, Km 423 – Distrito Industrial
95780-000 – Montenegro – RS – Brasil
Tel.: (51) 3883-6700 - Fax: (51) 3883-6835



aceptar cualquier devolución total o parcial del material suministrado, sin que se cumplan todas las condiciones anteriores.

Las devoluciones / retiradas de los materiales segregados siempre se realizarán en el mes siguiente al mes de la comunicación de la ocurrencia (M+1) a Polo Films.

No se aceptarán devoluciones o reembolsos, ya sea en sustitución de materiales o valor monetario de la mano de obra, materiales procesados, impresos, laminados, con adhesivos, recortados, combinados o no con otros substratos de cualquier orden (películas/papel/aluminio/etc.) o de materiales que hayan sido damnificados por manipulación y almacenamiento incorrectos, además de no efectuar reembolso o sustituciones de equipos y accesorios damnificados en el proceso de conversión de las películas.

En el caso que se produzca una reclamación o insatisfacción sobre cualesquier productos, y después haber sido debidamente concedida la anuencia y procedencia de la reclamación por Polo Films, el reembolso será proporcionado, a través del proceso de devolución física del material en la misma versión y cantidad reclamada.

Procedimiento para Devoluciones

Después de la anuencia y aprobación de Polo Films, para atender con mayor rapidez su necesidad, solicitamos observar el Procedimiento de Devoluciones, de la siguiente manera:

1. No damnificar las bobinas, principalmente en sus bordes;
2. Devolver la película, de preferencia con los materiales que componen el embalaje original, colocándola sobre un palé. Si eso no es posible, volver a embalar la película protegiendo los bordes de la bobina y recolocarla sobre un palé;
3. Arquear el material sobre el palé para evitar desplazamientos durante el transporte. Nunca coloque la bobina de pie sobre el palé;
4. Mantenga las etiquetas originales de las bobinas;

La responsabilidad de Polo Films será limitada, en toda o cualquier ocurrencia, a la pérdida o perjuicio al máximo valor de la compra de la película comercializada por ella.

Seguros de que estas reglas y condiciones buscan mejorar continuamente nuestros productos, procesos, sistemas y servicios, le damos las gracias.

Polo Films Indústria e Comércio S/A.
www.polofilms.com.br

COMERCIAL

Rua Dr. Renato Paes de Barros, 750 – 17º andar
Itaim Bibi – São Paulo – SP – Brasil – CEP 04530-001
Fax: (11) 3478-5950

FABRICA

BR 386, Km 423 – Distrito Industrial
95780-000 – Montenegro – RS – Brasil
Tel.: (51) 3883-6700 - Fax: (51) 3883-6835



COMERCIAL

Rua Dr. Renato Paes de Barros, 750 – 17º andar
Itaim Bibi – São Paulo – SP – Brasil – CEP 04530-001
Fax: (11) 3478-5950

FABRICA

BR 386, Km 423 – Distrito Industrial
95780-000 – Montenegro – RS – Brasil
Tel.: (51) 3883-6700 - Fax: (51) 3883-6835