

Política de Atendimento POLO FILMS

Prezado Cliente,

Visando otimizar nossos serviços no entendimento e atendimento das suas necessidades e expectativas, apresentamos nossa Política de Atendimento.

Os filmes comercializados e/ou produzidos pela Polo Films, por se tratarem de produtos fabricados sob controle de especificações técnicas para aplicações industriais, requerem cuidados de manuseio, transporte e estocagem, visando proporcionar o desempenho adequado durante sua utilização.

Caso tenha sido observado qualquer inconsistência nos nossos produtos, solicitamos que comunique imediatamente ao seu representante comercial ou técnico, preferencialmente via e-mail ou telefone, expressando sua reclamação ou insatisfação.

Listamos a seguir algumas referências/informações que nos ajudarão a entender sua demanda, podendo agilizar a resolução da não conformidade apontada:

- Número de nota fiscal;
- Números dos pedidos;
- Números das bobinas;
- Quantidade reclamada;
- Motivo da não conformidade;
- Número da EXT¹.

¹ Aplicado apenas para o Mercado Externo.

Análise de Procedência | Devoluções² | Ressarcimentos³:

A análise de procedência visa identificar, analisar e tratar a não conformidade, bem como orientar o cliente quanto à destinação e/ou possíveis seleções de materiais passíveis de consumo.

Durante esta etapa, indica-se que os materiais sob análise não sejam consumidos, e havendo extrema necessidade de uso, será prestado suporte e orientação pelo Responsável Técnico.

Os materiais segregados somente poderão ser devolvidos após vistoria e parecer do Responsável Técnico e aprovação concedida pela Polo Films, que se reserva ao direito de avaliar o material, buscar a origem técnica e a solução da não conformidade e, portanto, não aceitar qualquer devolução total ou parcial do material fornecido, sem que sejam atendidas todas as condições anteriores.

As devoluções / retiradas dos materiais segregados ocorrerão sempre no mês seguinte ao mês da comunicação da ocorrência (M+1) à Polo Films.



Não serão aceitos devoluções ou ressarcimentos, sejam eles em reposição de materiais ou valor monetário de mão de obra, materiais processados, impressos, laminados, adesivados, recortados, combinados ou não com outros substratos de qualquer ordem (filmes/papel/alumínio/etc.).

Além disso, materiais que tenham sido danificados por manuseio e armazenagem incorretos, além de não efetuar ressarcimento ou reposições de equipamentos e acessórios danificados no processo de conversão dos filmes.

Na ocorrência de uma reclamação ou insatisfação sobre quaisquer produtos, e após ter sido devidamente concedida a anuência e procedência da reclamação pela Polo Films, o ressarcimento será providenciado, através do processo de devolução física do material na mesma versão e quantidade reclamada.

Em sendo procedente, a área comercial a partir da análise técnica, se responsabiliza pelo ressarcimento, aplicando o preço de venda do produto, conforme condições negociadas na fatura comercial.

² *Todos os procedimentos de Devoluções de materiais, aplicam-se somente aos clientes de Mercado Interno;*

³ *Ressarcimentos acima de 3t que serão negociados a partir da subtração dos custos de reaproveitamento do material. Esta condição aplica-se somente aos clientes de Mercado Externo.*

Procedimento para Devoluções:

Após anuência e aprovação da Polo Films, para atender com maior agilidade sua necessidade, solicitamos observar o Procedimento de Devoluções, conforme a seguir:

1. Não danificar as bobinas, principalmente em suas bordas;
2. Devolver o filme, preferencialmente com os materiais que compõem a embalagem original, dispondo-o sobre um pallet. Se isso não for possível, reembalar o filme protegendo as bordas da bobina e posicioná-lo sobre um pallet;
3. Arquear o material sobre o pallet para evitar deslocamentos durante o transporte. Nunca posicione a bobina em pé sobre o pallet;
4. Manter as etiquetas originais das bobinas;

Em toda e qualquer ocorrência, a Polo Films se responsabiliza, limitadamente, a perda ou prejuízo no valor da compra do filme comercializado.

Certos de que estas regras e condições visam melhorar continuamente nossos produtos, processos, sistemas e serviços, agradecemos.

