



CARTILHA SAC

RECOMENDAÇÕES AO CLIENTE
SOBRE ABERTURA DE RECLAMAÇÃO



Ola!

Nossa missão é trazer ao mercado **soluções rápidas**, produtos de **qualidade**, prezando sempre pelo **bom atendimento**. Por isso, acreditamos que toda reclamação do cliente é **prioridade**, seja ela de produto (como vidros, alumínios, ferragens e acessórios) ou de atendimento.

Assim, desde 2015 implantamos nosso SAC para estreitar o relacionamento com os nossos clientes e atuar em conjunto com os setores da empresa na melhoria dos processos e produtos oferecidos.

Nosso SAC é formado por equipe técnica capacitada e treinada para atender aos clientes e solucionar problemas.

Nossa cartilha tem como objetivo orientar nossos clientes sobre o processo de abertura de reclamação de **Produto Não Conforme** (PNC). Traz também recomendações, prazos e regras adotados para análise e retorno ao nosso cliente.

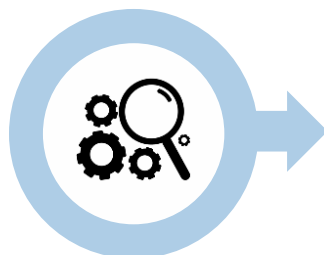
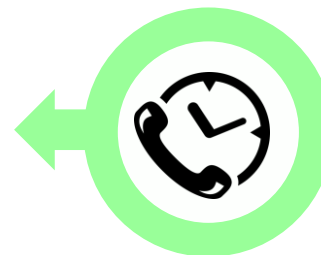
BOA LEITURA!

Sumário

ATENDIMENTO AO CLIENTE.....	4
CONTATOS DO SAC.....	5
ABERTURA DA RECLAMAÇÃO.....	6
PRAZOS DE RECLAMAÇÃO.....	7
REPOSIÇÃO DA PEÇA COM PROBLEMA.....	9
DEVOLUÇÃO DA PEÇA COM PROBLEMA.....	10
PARECER DA RECLAMAÇÃO.....	12

Abertura da Reclamação

Informar ao SAC o problema encontrado.

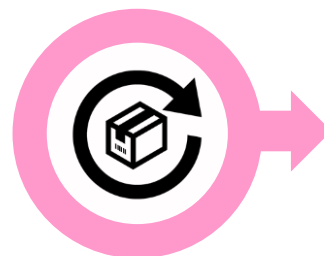
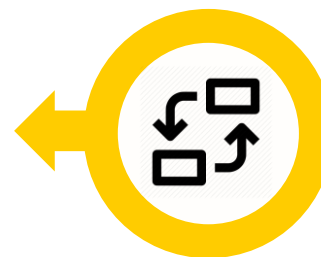


Triagem da Reclamação

Análise do prazo e identificação da origem do problema.

Reposição do PNC

Digitação da peça de reposição caso solicitado.

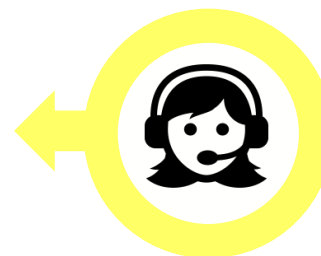


Devolução do PNC

Há três tentativas de retirada do PNC no cliente.

Comunicação com o cliente

SAC informa ao cliente o parecer final da reclamação.



CONTATOS DO SAC



sac@startemper.com.br
dpil@startemper.com.br



(14) 3878-2600
 ramais 2623 e 2603



(14) 9.9631-3347
 (14) 9.9656-3325



Skype: sac_4701
 Skype: dpil_8



Atendimento balcão



Portal Star Temper

ABERTURA DA RECLAMAÇÃO

A reclamação pode ser registrada em um dos canais disponibilizados de acesso ao SAC. E alguns dados são indispensáveis para abertura da reclamação.

Para Vidro (Engenharia, Padrão, Pronta Entrega):

- Envio de foto da etiqueta;

Para Kit, Alumínio e Ferragem:

- Envio de foto do problema detectado;
- Nº do Romaneio, Orçamento NST ou Nota Fiscal.

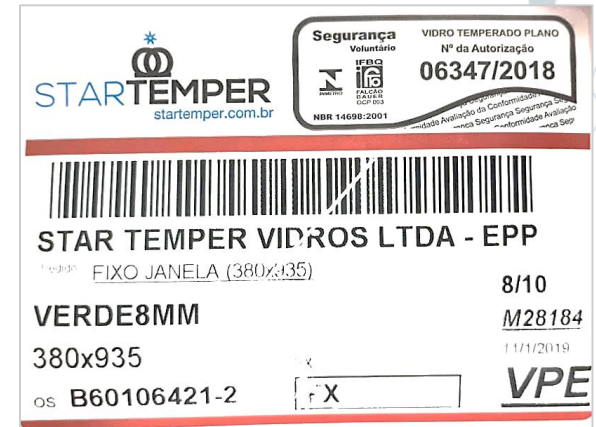


Foto da etiqueta do PNC

ATENÇÃO: O cliente deve relatar no ato da entrega no documento CONTROLE DE ENTREGA, problemas na carga como:

- Quantidade incorreta;
- Peça faltante;
- Quebra no descarregamento;
- Outros;

PRAZOS DE RECLAMAÇÃO

Os prazos para registro da reclamação foram cuidadosamente estudados e testados por nossa equipe técnica. Avaliamos que os prazos são adequados para proporcionar ao cliente a conferência do material recebido.

Para Vidro (Engenharia, Padrão, Pronta Entrega):

- LASCAS, RISCOS e MANCHAS: **10 dias úteis após a entrega ou Imediato na retirada.**
- EMPENAMENTO: **30 dias úteis após a entrega.**
- FURAÇÃO e MEDIDAS ERRADAS: **6 meses após a entrega.**
- QUANTIDADE INCORRETA OU PEÇA FALTANTE: **Imediato na entrega ou na retirada.**
- OUTROS: **10 dias úteis após a entrega.**
- QUEBRA ESPONTÂNEA: **30 dias úteis após a entrega, com envio de foto dos fragmentos da peça (cacos).**

Nota: Quebra espontânea será aceito apenas com envio da foto ou o físico dos fragmentos à Star Temper, que avaliará se os mesmos seguem o padrão exigido pela ABNT.

PRAZOS DE RECLAMAÇÃO

Para Kit, Alumínio e Ferragem:

- RISCOS, AMASSADOS e MANCHAS: **10 dias úteis após a entrega ou Imediato na retirada.**
- QUANTIDADE INCORRETA OU PEÇA FALTANTE: **Imediato na entrega ou na retirada.**
- FERRAGEM COM DEFEITO: **30 dias úteis após a entrega.**
- OUTROS: **10 dias úteis após a entrega.**

Por isso, o não atendimento aos prazos passará a ser de responsabilidade do cliente qualquer avaria identificada, uma vez, que a reclamação será improcedente inviabilizando quaisquer ações de reposição ou geração de crédito.

REPOSIÇÃO DA PEÇA COM PROBLEMA

✔ A reposição da peça reclamada pode ocorrer antes da devolução da peça com problema. Para que a reposição ocorra pontualmente, realizamos **duas análises para liberação da produção da reposição**:

- 1ª)** Atende aos prazos de reclamação;
- 2ª)** O cliente solicita a reposição.

Atendendo as condições acima, **a peça de reposição fica pronta em 3 dias**, para as reclamações abertas até as 15:00 horas. O material de reposição ficará disponível para retirada na Star Temper ou para a próxima entrega na região do cliente após finalização de produção.

BOLETO REPOSIÇÃO

O boleto reposição, ou seja, o boleto gerado da reposição da peça com problema, **tem prazo de vencimento de 60 dias**. Esse prazo possibilita a devolução da peça com problema, análise de procedência e comunicação ao cliente do parecer da reclamação (procedente ou improcedente).

DEVOLUÇÃO DA PEÇA COM PROBLEMA

A etapa de devolução do produto reclamado torna-se fundamental para que nossa equipe técnica possa fornecer o parecer final.

O prazo de devolução é de 3 (três) semanas após a abertura da reclamação.

Caso a devolução não ocorra dentro do prazo, a reclamação será considerada improcedente por impossibilidade de análise

Todas as peças com avarias serão identificadas no momento da devolução pelo colaborador da Star Temper com uma etiqueta de Acompanhamento do PNC (Produto Não Conforme) e será entregue ao cliente um comprovante de retirada.




 STARTEMPER
 SAC - DEVOLUÇÃO
 ACOMPANHAMENTO DE PRODUTO NÃO CONFORME

SAC # _____

Parecer:

Responsável pela Análise: _____ Data: _____

Etiqueta de Acompanhamento do PNC

COMPROVANTE DE ENTREGA (Destacar e entregar ao cliente)			
TENTATIVA DE RETIRADA DO PNC	Nº SAC	DEVOLVIDO?	DATA
	12457	SIM	05/02/2019
	12550	NÃO	VISTO MOTORISTA
	13578	NÃO	
-----	-----	SAC - STAR TEMPER Telefone: (14) 3878-2623 WhatsApp: (14) 99656-3325 Acesse a CARTILHA SAC no site da Star Temper. => startemper.com.br	

Comprovante de retirada de PNC

DEVOLUÇÃO DA PEÇA COM PROBLEMA

DEVOLUÇÃO PELO CLIENTE NA STAR TEMPER

Peças retiradas pelo cliente, preferencialmente devolvida à empresa dentro do prazo de 3 (três) semanas.

RETIRADA DO PNC PELA STAR TEMPER NO CLIENTE

A retirada da peça não conforme pela Star Temper ocorre dentro de 3 (três) tentativas de retirada da peça. Isso pode ocorrer em semanas alternadas.

O que é considerada uma tentativa?

Comunicação com o Cliente: o SAC entra em contato com o cliente para verificar a disponibilidade de retirada da peça na próxima carga da região do cliente, caso o cliente informe que a mesma não pode ser retirada, isto contabilizará uma tentativa.

Peça reclamada não estar disponível: na coleta da peça pela Frota na empresa do cliente (endereço cadastrado na Star Temper), se o mesmo informar que a peça não está disponível, isto contabilizará uma tentativa.

Nota: A coleta da peça reclamada será autorizada apenas mediante a documentação emitida pela Star Temper, não sendo autorizada a devolução a frota sem este documento.

PARECER DA RECLAMAÇÃO

RECLAMAÇÃO PROCEDENTE:

Boleto reposição é abatido ou é gerado o crédito da peça.

Nota 1: Caso não tenha sido efetuado o pagamento da peça reclamada, será emitida a cobrança da peça de origem.

Nota 2: Caso tenha sido efetuado o pagamento do boleto reposição e da peça reclamada, é gerado crédito ao cliente no valor da peça de origem.

RECLAMAÇÃO IMPROCEDENTE:

Caso tenha sido solicitado a reposição do PNC, o boleto reposição é enviado ao cliente para pagamento ou não há a geração de crédito da peça.

Nota 1: Caso não tenha sido efetuado o pagamento da peça reclamada, será emitida a cobrança da peça de origem e da peça reposta.

Nota 2: Em casos de Improcedência da reclamação, a peça com problema é devolvida ao cliente.



Rua Vereador Osmar Polido, 7-100
Distrito Industrial 1 | Bauru | SP
CEP 17034-470
Telefone: (14) 3878-2600
startemper.com.br

