



Política de Atendimento

Prezado Cliente,

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

Os filmes de Polipropileno Biorientado (BOPP), por se tratarem de produtos técnicos com 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 comunicar imediatamente ao responsável 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

Recebimento dos filmes Polo Films

Qualquer avaria ao filme ou ao material de embalagem do mesmo deverá ser notificada por escrito, no ato de entrega do pedido, através do preenchimento no “*Check-list*” do transportador e também no verso do comprovante de entrega.

Etiquetas de Identificação

Estes dados encontram-se nas etiquetas de identificação do pallet, da bobina e na etiqueta que está aderida no interior do tubete de cada bobina. Exceção feita ao número de Nota Fiscal de Venda.

Rastreabilidade para a verificação da ocorrência

De posse destas referências/informações efetuaremos a rastreabilidade do lote produzido para verificação da ocorrência, e, quando necessário, será realizada visita técnica.

Prazo de Validade

Somente produtos dentro do prazo de validade devidamente identificados na origem serão considerados pela Polo Films como uma não conformidade. O prazo de validade está informado nas respectivas etiquetas de identificação.

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



Devoluções e Ressarcimentos

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 aceitas 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.) ou de 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.

Procedimento para Devoluções

Após anuência e aprovação da Polo Films, para atender com maior rapidez 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;

A responsabilidade da Polo Films será limitada, em toda ou qualquer ocorrência, a perda ou prejuízo no máximo valor da compra do filme por ela comercializado.

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



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



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