POLÍTICA DE PROCEDIMENTOS DE MANUSEIO E RECLAMAÇÃO

Este documento descreve a política e os procedimentos para lidar com reclamações de clientes da Silastec (posteriormente no texto - **a Empresa**, **nós**).

A Empresa vê as reclamações como uma oportunidade de aprender e melhorar o futuro, bem como a chance de corrigir as coisas para o cliente que fez a reclamação.

Estamos comprometidos em prestar serviços de qualidade aos nossos clientes e buscar continuamente formas de melhorar o nível do nosso negócio e se nossos clientes (mais tarde no texto - **Clientes**) receberem.

É muito importante para nós garantir que nossos clientes estejam satisfeitos com nossos serviços e produtos.

Valorizamos nossos clientes. Portanto, é imprescindível que lidemos adequadamente, de forma justa e profissional com clientes que possam ter levantado questões relacionadas também aos nossos serviços ou produtos, independentemente de a reivindicação ser justificada ou não.

A adoção de uma abordagem proativa e positiva para o tratamento de reclamações aumenta a confiança do cliente e de nossos serviços. Também realizamos análises das reclamações recebidas e dos resultados dessas reclamações. A investigação de reclamações pode fornecer informações úteis sobre a adequação de nossas políticas internas de procedimentos operacionais, garantindo que estejam alinhadas com as expectativas de nossos clientes.

**Procedimentos políticos e de reclamação publicados em nosso site**

Se você não está satisfeito com qualquer aspecto do nosso serviço e produtos, gostaríamos de informar suas dúvidas.

Você pode entrar em contato conosco por e-mail **contactus@consultingbrics.com** após o recebimento da sua reclamação, podemos resolvê-la no menor período possível.

Enviaremos uma notificação de recebimento de sua reclamação e avisaremos quem está lidando com ela.

Escreveremos para você (ou ligaremos se preferir) dentro de duas semanas para que você saiba que ação planejamos tomar e estimar a data até que esperamos que nossa investigação seja concluída. Escreveremos para você novamente, nas últimas quatro semanas após receber sua queixa, para que você saiba os resultados de nossas investigações ou, se a investigação ainda não está concluída, quando esperamos completá-la. Se, por alguma razão, não conseguirmos chegar a uma resolução nesta fase e se precisarmos de mais investigações, escreveremos a você nesta fase informando-o das razões do atraso. Emitiremos uma carta de resposta final dentro de oito semanas após receber sua queixa.