

	<b>DOCUMENTO</b> <b>TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES</b>	<b>CÓDIGO:</b> DOC 01.05.01
		<b>REVISÃO:</b> 00
		<b>PÁGINA:</b> 1 de 1

Na ARGEX a satisfação do cliente é muito importante e por esse motivo procuramos prestar um atendimento o mais adequado e personalizado possível por forma a garantir que conseguimos atender a todas as solicitações em tempo útil.

Para uma resposta adequada siga o seguinte procedimento:

- Se detetar algum defeito logo na receção do material, a ocorrência deve ser registada na guia de remessa ou transporte e será contactado no prazo de 4 dias úteis;
- Se detetar algum defeito depois da receção do material, deve utilizar os meios de comunicação referidos de seguida:
  - **Contato telefónico:** 234 751 533
  - **Email:** [nelson.costa@argex.pt](mailto:nelson.costa@argex.pt)
- Deve disponibilizar todos os dados solicitados pela Argex durante a resolução da reclamação;
- Se durante a análise do produto em questão for verificado material não conforme a Argex procederá à recolha para análise;
- Se a sua reclamação for relativa a serviços e não a material, siga o mesmo procedimento;
- O tratamento da reclamação tem um prazo máximo de resolução de 20 dias úteis e será concluído com o envio de uma notificação de receção e resolução da mesma.

#### **A Argex:**

- Não se compromete a assumir nenhuma reclamação de material fabricado há mais de 180 dias;
- Não se responsabiliza por problemas causados pelo armazenamento ou manipulação negligente do material;