

PROQUIMIA PORTUGAL - Informação relativa ao processo de tratamento de reclamações

1. Onde podem ser feitas as reclamações?

- e-mail: portugal@proquimia.com
- Morada: R. Cidade de Bolama 10 8º D, 1800-079 Lisboa
- Telefone: 910 643 368

2. Como podem ser feitas as reclamações?

O reporte de incidências / reclamações é aceite através de qualquer meio (telefonicamente, escrito via e-mail, carta, redes sociais ou outro).

3. Qual a informação a ser prestada pelo reclamante?

O reclamante deve identificar-se, para que possa ser contactado, indicando o motivo da reclamação (produto, serviço, equipamento, outro).

4. Qual o processo para o tratamento de reclamações?

- a. Receção e registo da reclamação
- b. Informação ao reclamante que a reclamação foi rececionada / registada
- c. Análise do conteúdo / origem da reclamação
- d. Tomada de decisão sobre a reclamação
- e. Implementação da correção / ações corretivas / melhorias
- f. Resposta ao reclamante
- g. Encerramento da reclamação

5. Quais os prazos associados às várias etapas no processo?

- Confirmação das reclamações:** no prazo de **48h** após receção;
- Resposta às reclamações:** no prazo máximo em **4 dias** para incidências relacionadas com serviço e no prazo máximo em **15 dias** para incidências / reclamações de produto e equipamento;
- Comunicação da decisão:** no prazo máximo em **4 dias** para incidências relacionadas com serviço e no prazo máximo em **15 dias** para incidências / reclamações de produto e equipamento.

6. Quais as opções de remediação para os reclamantes?

A **PROQUIMIA Portugal** monitoriza o progresso da reclamação até que todas as opções de recurso internas e externas sejam esgotadas ou que o reclamante fique satisfeito.

7. De forma os reclamantes podem obter retorno de informação sobre o estado da reclamação?

Através dos seguintes contactos para reclamação ou através de contacto direto com o Gestor Comercial responsável pela sua conta.

8. Como é garantido o rastreamento das reclamações ao longo de todo o processo?

Após receção, a reclamação é registada com informação de suporte e um código de identificação único e sequencial que garante a rastreabilidade da informação desde a receção inicial e ao longo de todo o processo até que o reclamante esteja satisfeito ou a decisão final seja tomada.