

## Política Atendimento LIMER-CART

Prezado Cliente,

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

Os filmes comercializados pela LIMER-CART, são fabricados sob-rígido controle de especificações técnicas, que garantem sua qualidade e *performance*, requerendo cuidados especiais em seu manuseio, transporte e estocagem, para proporcionar o adequado desempenho em sua utilização.

Caso tenha observado qualquer inconsistência em nossos produtos, solicitamos que comunique ao seu contato comercial de preferência por e-mail e telefone, expressando sua insatisfação.

A seguir listamos as informações necessárias para atender e agilizar a resolução de sua reclamação e/ou não conformidade, desde que o material esteja dentro do prazo de garantia\*.

- Número de nota fiscal;
- Número do pedido;
- Número de bobinas;
- Quantidade reclamada;
- Motivo da não conformidade.

\*A garantia é válida para produtos fornecidos pela LIMER-CART que não tenham excedido 180 dias a partir da data de faturamento, exceto para Filmes Metalizados que é de 90 dias e Filmes Bi-Tratados que por possuírem tratamento em duas faces, contemplam 20 dias de cobertura.

### Análise de Procedência

Durante a análise de procedência a LIMER-CART irá identificar, analisar e tratar a não conformidade, onde será prestado suporte e orientação ao cliente, quanto a possíveis seleções de materiais passíveis de consumo.

Materiais segregados, somente poderão ser devolvidos após parecer e APROVAÇÃO do Responsável Técnico da LIMER-CART, que se reserva ao direito de avaliar o material, buscar a origem e a solução técnica da não conformidade e, portando a LIMER-CART não aceita qualquer devolução total ou parcial do material fornecido, sem que sejam respeitadas todas as condições anteriores.

Após AUTORIZADA a devolução, a LIMER-CART providenciara a retirada do material segregado, que ocorrerá sempre no mês seguinte ao mês da comunicação da ocorrência (M + 1).

### Devoluções e Ressarcimentos

Não serão aceitos DEVOLUÇÕES e/ou RESSARCIMENTOS, sejam eles através de reposição de materiais, valor monetário, custo de mão de obra, materiais acabados, impressos, laminados, adesivados, recortados e/ou combinados ou não a outros substratos (filmes, alumínio, tecido, papel, etc ).

Também, não serão aceitos DEVOLUÇÕES e/ou RESSARCIMENTOS, de materiais danificados em transporte indicado pelo cliente, por manuseio e armazenamento incorretos, além de não efetuar ressarcimento, compensação financeira ou reposições de equipamentos e acessórios danificados durante a conversão dos filmes.

Sendo a reclamação ou insatisfação sobre os produtos comercializados pela LIMER-CART e após ter sido devidamente concedida a anuência e procedência formal da reclamação pela área técnica, o RESSARCIMENTO será providenciado através do processo de devolução física do material na mesma quantidade reclamada, através de negociação de nossa área comercial.

Em toda e qualquer ocorrência, a LIMER-CART se responsabiliza e limita o RESSARCIMENTO a perda ou prejuízo no máximo ao valor da compra do filme por ela comercializado.

Acreditando que as regras e condições apresentadas visam melhorar nosso atendimento e serviços prestados.

Atenciosamente,

**Limer-Cart Indústria e Comércio de Embalagens Ltda.**