Abordagem de tratamento de reclamações do cliente Brincriarte

Índice

1- **Objetivo..... página 02**
2- **Tratamento de reclamações, prazos e responsabilidades..... página 03**
3- **Tratativa de reclamações recebidas pelo Inmetro.....página 06**
4- **Responsáveis pelas reclamações dos clientes.....página 06**
5- **Tratativa interna e formulário de reclamações..... página 07**
6- **Análise crítica anual de reclamações.....página 07**

Abordagem de Tratamento de reclamações de clientes Brincriarte

Na Brincriarte, toda e qualquer manifestação do cliente é tratada de forma série e analisada criticamente com as suas causas para a tomada de ações. Todas as manifestações devem ser enviadas ao canal: suporte@brincriarte.com.br por escrito ou pelo telefone **11999870440 e serão tratadas no prazo máximo de 15 dias corridos.**

1-Objetivo desse documento

Descrever a abordagem de Tratamento de reclamações de clientes Brincriarte, assim como as referências, responsabilidades, prazos e detalhes desse processo.

A Alta Direção da Brincriarte se compromete a zelar e garantir que essa abordagem seja cumprida na prática.

Obs: Alta Direção da Brincriarte significa executivo sênior designado como representante. No momento, a responsável é Tábitha Leão Laurino Medeiros.

2-Tratamento de Reclamações, prazos e responsabilidades

Após a recepção da manifestação pelos canais descritos acima, avaliamos qual o tipo de reclamação:

- Atendimento/suporte,
- Desistência de compra,
- Produto com defeito,
- Entrega;
- Troca.

Após a categorização na planilha Excel em anexo "Reclamações de clientes", tratamos a reclamação, da seguinte forma:

- **Atendimento/suporte**

Recebemos e acolhemos o feedback do cliente, analisamos em conjunto com a equipe responsável pelo atendimento em questão para melhorarmos os nossos serviços prestados,

incluindo novos treinamentos e processos. Em seguida, respondemos à manifestação do cliente pelo canal escolhido por ele (email ou telefone whatsapp) com a explicação do ocorrido e novas orientações**. O retorno ao cliente deve ocorrer sempre dentro do prazo de 7 dias corridos, após o preenchimento do formulário de reclamações (descrito nesse documento, no tópico 4).**

- **Desistência de compra, entregas, produtos com defeito e/ou troca**

Nossa política desistência, defeitos e troca está publicada em nosso site e seguimos ela de forma consistente para as manifestações dos clientes, **que devem ser recebidas, analisadas e respondidas dentro do prazo de 7 dias corridos, após o preenchimento do formulário de reclamações (descrito nesse documento, no tópico 4)**. Descrevo-a em detalhes abaixo:

Pedimos o máximo de atenção durante o preenchimento de endereços para evitar possíveis desembolsos adicionais referente reenvio. Após efetuar sua compra, um email será enviado para sua caixa de email com os dados de endereço fornecido.
Pedimos por gentileza confirmar atentamente o cadastro. Em caso de erro de digitação e/ou informações faltantes em algum dos campos apresentados, nos procure o mais rápido possível através de nossos canais de comunicação, dessa forma evitaremos desgastes com envios e/ou atrasos nas respectivas entregas.

Nossa **Política de Trocas e Devoluções** foi criada com base no **Código de Defesa do Consumidor**. Para evitar qualquer problema com a sua compra, ao realizar o pedido, fique atento:

À descrição e especificações técnicas do produto;

À forma de utilização dos produtos que na maioria dos casos deverão ser supervisionadas por pais e/ou responsáveis;

À faixa etária indicada nas descrições do produto;

À cor do produto (alguns produtos possuem opções de cores especificados outros serão sortidos);

Ao tempo de produção informado nas descrições e tempo de envio escolhido no campo "frete";

Às dimensões do produto, certifique-se se há espaço para a montagem do produto onde será utilizado;

Ao endereço fornecido durante o processo de cadastro e compra;

Um e-mail sempre será encaminhado com as informações fornecidas, pedimos gentilmente para que esses dados sejam revisados, em caso de erro de digitação e/ou informações incorretas, procure nos avisar o mais rápido possível através de nossos canais de comunicação; **O retorno da entrega por inconsistência de dados de endereços, ocasionará**

uma nova cobrança referente pagamento de um novo frete, além de atrasar a entrega do produto;

Nos casos em que o pedido for realizado divergente da real necessidade do cliente, a Brincriarte não assumirá as despesas com o reenvio de novo produto, ficando estas a cargo do CONSUMIDOR, visto se tratar de novo pedido com outras especificações.

A Brincriarte acatará todas as despesas provenientes de reenvio, somente nos casos em que o envio divergir do solicitado originalmente pelo CONSUMIDOR.

No ato do recebimento do produto, recuse o recebimento e entre em contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente pelo email suporte@brincriarte.com.br, caso constate alguma das situações abaixo:

- Produto avariado no transporte;
- Embalagem violada;
- Acessórios ou itens faltantes;
- Produto em desacordo com o pedido;

Prazo de Entrega do Pedido:

O comprador toma ciência de que a empresa Brincriarte disponibiliza em sua central de distribuição, a retirada do pedido pelos correios, no prazo de até 3 dias úteis após a confirmação de compra mediante confirmação do pagamento (período de separação). Somente após este período, é válida a contagem de prazo dos correios apresentada no momento da compra.

O prazo de entrega apresentado no momento da compra é de responsabilidade total de cumprimento dos correios, assim como o atraso na entrega, se houver. Neste caso, o comprador toma ciência que a Brincriarte realizará todos os procedimentos administrativos de protocolo e acompanhamento das reclamações formais no site dos correios, até a entrega do pacote ou declaração de perda do objeto (somente neste último caso, haverá ressarcimento do pedido e do valor pago em frete pelo comprador).

Em casos de força maior como desastres naturais, paralisações, greves, pandemias, incêndios, atentados em âmbitos municipal, estadual e federal por onde o pacote transitará, o prazo de entrega será automaticamente reajustado/aumentado de acordo com o quanto o serviço tenha sido afetado pelos eventos supracitados.

Desistência com mercadoria em trânsito:

A Brincriarte não realizará devolução ou estorno de dinheiro com mercadorias em trânsito, a não ser que seja comprovado por meio de rastreio o extravio ou perda do objeto ao longo do trajeto.

Arrependimento:

De acordo com o artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor, nas compras realizadas fora do estabelecimento comercial, o CONSUMIDOR tem até 7 (sete) dias corridos contados do recebimento dos produtos através do email suporte@brincriarte.com.br ou do whatsapp

11999870440, para se arrepender da compra e comunicar a desistência ao fornecedor. As solicitações de desistência da compra serão acatadas conforme abaixo:

- Sejam efetuadas por meio de contato com a Central de Relacionamento com o Cliente no email suporte@brincriarte.com.br em até 7 (sete) dias corridos após o recebimento dos produtos;
  A mercadoria seja devolvida a Brincriarte em suas embalagens originais (internas e externas), sem que tenha sido utilizada, contendo todos os acessórios que o acompanham.

- **Importante:** Caso os requisitos acima não sejam atendidos, a Brincriarte não é obrigada a aceitar o cancelamento da compra. Nesse caso, o produto recolhido será devolvido no endereço de entrega, acompanhado de relatório sobre o problema constatado, sem a restituição de valores e todo o processo de devolução será cancelado.

- O Direito de Arrependimento leva ao desfazimento da compra e, assim como o CONSUMIDOR tem direito à restituição dos valores pagos, exceto o valor do frete; O fornecedor tem o direito de receber o produto intacto, em condições de ser novamente vendido, não sendo admitido qualquer indício de uso ou avaria do produto, de seus componentes ou de suas embalagens. O produto deverá ser enviado para a Brincriarte através de qualquer agência dos Correios, em endereço informado durante o processo. No caso de cancelamento da compra por arrependimento, o valor pago pelo cliente, referente a mercadoria, será integralmente devolvido, exceto o valor de frete, conforme descrito no item “Ressarcimento de Valores” abaixo.

Avaria no Transporte

Todos os itens são conferidos pela equipe de qualidade da Brincriarte antes do envio, ainda assim é imprescindível que a mercadoria seja conferida pelo CONSUMIDOR, qualitativa e quantitativamente no ato do recebimento, pois a mesma poderá sofrer danos durante o trajeto da Brincriarte até o Local da Entrega. Caso detecte alguma avaria ou violação na embalagem, recuse o recebimento, realize uma ressalva (observação) no verso do pacote e entre em contato conosco através do nosso Fale Conosco para que possamos tomar providências imediatas.

Produtos com Defeito

Após o prazo de até 7 (sete) dias corridos contados do recebimento do produto, o procedimento para Trocas e Devoluções, seguirá o disposto no Código de Defesa do Consumidor, sendo assim, o CONSUMIDOR poderá entrar em contato conosco através do email suporte@brincriarte.com.br para maiores informações.

A Brincriarte não é obrigada a realizar troca ou a aceitar devolução de qualquer produto em que o defeito tenha sido provocado por mau uso por parte do cliente ou em casos de reclamações efetuadas fora dos prazos estabelecidos nesta Política.

Ressarcimento de valores

O valor pago pelo cliente pelo produto será devolvido de acordo com a forma de pagamento utilizada na compra, como será explicado no tópico seguinte, e desde que observadas as demais condições aplicáveis ao caso descritas nesta Política. No caso de devolução parcial do

pedido, o frete será devolvido em igual proporção, no caso de arrependimento, o valor do frete será cobrado em dobro, pelo envio até o destinatário e pelo envio de retorno ao remetente. No caso de devolução relacionada à qualidade de mercadorias, por apresentarem-se danificadas e/ou quebradas, o frete será de responsabilidade da Brincriarte.

Estorno de Pagamentos com Cartão de Crédito para desistências dentro do prazo

O estorno poderá ocorrer em até 2 (duas) faturas subsequentes ou através de transferência bancária em nome do titular da compra. Comumente as operadoras dos cartões estornam o valor total da compra e continuam debitando o valor correspondente às parcelas. Este procedimento é de responsabilidade da administradora do cartão utilizado e do Banco emissor do cartão do CONSUMIDOR. A Brincriarte não tem interferência neste processo, apenas comunicamos as Operadoras para realizarem os estornos, de posse do Comprovante de Estorno ou Cancelamento, a Brincriarte o envia ao CONSUMIDOR.

Estorno de Pagamentos com Boleto Bancário para desistências dentro do prazo

A devolução dos valores será realizada por meio de Depósito em Conta ou Transferência Eletrônica, apenas para a conta corrente de titularidade do próprio cliente, no menor prazo possível, podendo ser efetuada em até 10 (dez) dias úteis. Caso o cliente não seja titular de conta corrente, nossa Central de Relacionamento com o Cliente acordará a forma como será feita a devolução. Não será concedido crédito a terceiros.

Dos Prazos de Compensação de pagamentos, Preparação, Separação e Envio de Mercadorias

A Brincriarte produz materiais artesanais que requerem cuidado, atenção e tempo para confecção; Por isso, alguns de nossos itens requerem um prazo um pouco mais longo; Em alguns casos o prazo da loja e do envio podem apresentar diferença devido o fato de os Correios, trabalharem com prazos padrões; Na maioria dos casos, trabalhamos com prazo de compensação de até 2 (dois) dias úteis para pagamentos off line e mais 3 (três) dias úteis para envio do produto final; É importante que o cliente tenha conhecimento dessa informação para evitar desgastes desnecessários com relação ao tempo de recebimento; Fazemos isso para que tudo fique o mais perfeito para você.

3-Tratativa de reclamações recebidas pelo Inmetro

A Brincriarte compromete-se a recepcionar as reclamações recebidas através do Inmetro, categorizá-las na planilha em anexo “Reclamações do cliente” na aba “Inmetro”, analisá-las criticamente e responde-las **dentro do prazo máximo de 15 dias corridos.**

4-Responsáveis pelas reclamações do cliente

Em nosso time Brincriarte, temos 2 pessoas aptas e responsáveis pelo tratamento das reclamações dos clientes e do Inmetro, são eles:

Daniel Leão Laurino;

Tábitha Leão Laurino Medeiros;

Eles devem categorizar as reclamações, analisa-las criticamente e responder ao cliente formalmente com a análise e finalização do caso, porém a nossa política de atendimento ao cliente e tratamento de reclamações é amplamente divulgada e conhecida pelos funcionários Brincriarte.

5-Tratativa interna e formulário de reclamações

Ao receber uma reclamação do cliente, enviaremos no prazo de até 2 dias úteis, um formulário contendo as seguintes informações para a formalização e acompanhamento da reclamação.

- Nome,
- número do pedido,
- manifestação/reclamação,
- meios de contato para retorno da reclamação.

Após o retorno com os dados preenchidos pelo cliente, no prazo de até 2 dias úteis, ele **receberá o número de seu caso (protocolo) já registrado internamente** e assim, o prazo máximo de 7 dias corridos para o retorno, com a análise e solução começa a contar.

6- Análise crítica anual de reclamações

A Brincriarte compromete-se a uma vez por ano efetuar uma reunião de análise crítica das reclamações do cliente naquele período, onde devem ser analisadas todas as reclamações por tipo para retroalimentar os processos, treinamentos, fornecedores e produtos, em busca de melhoria contínua.

Essa reunião e seu conteúdo devem ser registrados em Ata de reunião enviada por email aos participantes e deve ser guardada para registros futuros.