



POLÍTICA DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES E ATENDIMENTO AO CLIENTE ECOESPUMA

A Ecoespuma, fabricante de colchões, camas box, acessórios para o sono e espumas industriais, sediada no município de Portão-RS, reconhece através da sua Missão e Visão, a fundamental importância do seu cliente para o negócio. Desta forma, atendendo ao Sistema de Gestão da Qualidade Ecoespuma, nos comprometemos a atender e nos comunicarmos com os clientes, tratando as reclamações e demais solicitações conforme abaixo:

- Estabelecemos um canal para contato direto com o cliente onde podemos atender, registrar, analisar e tratar da melhor forma as sugestões, dúvidas e reclamações;
- Informaremos ao reclamante ou emissor, do recebimento e tratamento da sua mensagem, prazo para o devido retorno e posteriormente, a conclusão do referido processo;
- Nos comprometemos a atender ao Inmetro, fornecendo quaisquer que sejam as informações solicitadas, respeitando os critérios e prazos estipulados pelo órgão;
- Todas as tratativas de reclamações dos clientes, serão atendidas baseadas nas políticas internas da empresa, respeitando prioritariamente a lei nº 8.078/90 - Código de Defesa do Consumidor. Assegurando assim, o respeito e compromisso com a satisfação do nosso cliente.