

FORMULÁRIO DE RECLAMAÇÃO

CONDIÇÕES GERAIS DE RECLAMAÇÕES *

A ARGON encara as reclamações de clientes com um meio privilegiado para melhorar a sua qualidade de serviço. Para proceder a uma reclamação deve contactar o departamento da qualidade e solicitar o formulário de reclamação ou descarrega-lo no website da Argon (www.argon.pt na área Documentação). Nesse formulário deverá inserir todos os dados necessários para procedermos a uma análise correta e, assim que preenchido, deverá ser enviado para melhoria@argon.pt.

O departamento da qualidade após consultar todos os documentos relacionados com a reclamação e ouvir as partes intervenientes no processo, apreciará imparcialmente, procedendo à sua resposta. É estabelecido um prazo máximo de dez dias úteis para resposta ao cliente, sem prejuízo das situações em que se torne necessário consultar outras entidades, situação que deverá ser objeto de informação preliminar ao cliente no prazo máximo acima referido.

Reclamações relacionadas com o não cumprimento de quantidades ou envio do código errado deverão ser feitas num prazo máximo de 5 dias úteis após a data de receção por parte do cliente, de forma a permitir a devida análise interna da não conformidade.

Reclamações relativas a danos do material, causados pelo transporte, terão de ser efetuadas no ato de entrega, no impresso próprio do transportador, indicando sempre o número de volumes danificados. (Nota: nos casos em que o cliente apenas escreva "sujeito a verificação" ou "a confirmação", e se não mencionar o número de volumes danificados, a reclamação não será válida nem aceite.) Simultaneamente a ARGON terá de ser informada por escrito da existência desses danos. Se tal não se verificar, em caso de reclamação posterior, a ARGON não poderá ser responsabilizada sendo que qualquer responsabilidade ficará a cargo do cliente.

Casos em que o material danificado seja recusado pelo cliente, em vez da menção de dano no impresso próprio do transportador conforme anteriormente indicado neste ponto (7.3), terão custos de transporte de devolução da mercadoria, que ficarão ao encargo do cliente.

No caso de reclamações sem fundamento, o material será devolvido ao cliente com despesas a seu cargo.

Todos os custos associados ao tratamento das reclamações, causadas pela ARGON, ficam ao encargo da mesma.

* Transcrição das Condições Gerais de Venda.

FORMULÁRIO DE RECLAMAÇÃO

A PREENCHER PELA ARGON

* Campo de preenchimento obrigatório

Nº	DATA	TRATADO POR
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Preencher este formulário e devolve-lo por e-mail para melhoria@argon.pt.

DADOS DO CLIENTE

EMPRESA *	Nº CLIENTE
<input type="text"/>	<input type="text"/>
CIDADE *	PESSOA DE CONTACTO *
<input type="text"/>	<input type="text"/>
E-MAIL	
<input type="text"/>	

DADOS DE RECLAMAÇÃO

TIPO DE DOCUMENTO *	Nº DE DOCUMENTO	DATA
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

DADOS DO PRODUTO

CÓDIGO/REFERÊNCIA	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	Nº DE SÉRIE (SE APLICÁVEL)
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

DADOS DO PRODUTO

LISTA DE MOTIVOS

Se tem alguma informação adicional como imagens, por favor anexar ao email.
A solicitação deste formulário implica a aceitação das [condições gerais de reclamações da Argon](#) (ver página anterior).

DESCRIÇÃO/MOTIVO DA RECLAMAÇÃO *

TRATAMENTO DA RECLAMAÇÃO

DECISÃO

AÇÃO

PESSOA CONTACTADA

DESCRIÇÃO DO TRATAMENTO

TRATADO POR

DATA

PROCESSO ENCERRADO