

### CONDIÇÕES GERAIS DE RECLAMAÇÕES\*

A ARGON encara as reclamações de clientes com um meio privilegiado para melhorar o seu nível de serviço.

Para proceder a uma reclamação deve contactar o departamento da qualidade e solicitar o formulário de reclamação que deverá conter todos os dados necessários e enviar por e-mail para [qualidade@argon.pt](mailto:qualidade@argon.pt) ou por FAX 224 664 209. 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, 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.

(Nota: se apenas escrever sujeito a verificação ou a confirmação, não será válido para reclamação.) Simultaneamente a ARGON terá de ser informada por escrito da existência desses danos. Se tal não se verificar, em caso de reclamação posterior, não poderá ser aceite a troca do material danificado.

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.

\*Transição das condições gerais de venda.

Departamento de Qualidade  
Argon - Componentes Elétricos e Eletrónicos, lda  
T. +351 22 466 42 00  
F. +351 22 466 42 09  
E. [qualidade@argon.pt](mailto:qualidade@argon.pt)

A preencher pela Argon:

Nº:	Data:	Tratado por:
-----	-------	--------------

Preencher este formulário e devolve-lo por e-mail para [qualidade@argon.pt](mailto:qualidade@argon.pt) ou por fax.

Dados do cliente:

Empresa:	Nº Cliente:
Cidade:	Pessoa de contacto:
E-mail:	Fax:

Dados de reclamação:

Tipo de Documento:	Nº de documento:	Data:
--------------------	------------------	-------

Dados do produto:

Código/Referência	Descrição	Quantidade	Nº de série (se aplicável)

Descrição/motivo da reclamação:

Lista de motivos:
-------------------

Observações:
--------------

*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 pág.1)*

Tratamento da reclamação:

- A preencher pela Argon -

Decisão:	*Observação:
Ação:	

Descrição do tratamento:
--------------------------

Pessoa contactada:	Tratado por:	Data:
--------------------	--------------	-------

Outras informações:

Causa:
--------

Tipo de documento a acompanhar:	Nº de documento:	Data:
---------------------------------	------------------	-------

Custos da Reclamação:
-----------------------

Reclamação a Fornecedor:	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>	RF nº:
--------------------------	------------------------------	------------------------------	--------

Ação Corretiva:	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>	AC nº:
-----------------	------------------------------	------------------------------	--------