



POLÍTICA DA QUALIDADE DA RLX FLUIDOS REFRIGERANTES

Produzir fluidos refrigerantes com tecnologia, inovação e sustentabilidade, atendendo aos requisitos legais aplicáveis aos produtos, serviços e aos aspectos ambientais resultantes das atividades, preservando e protegendo o meio ambiente através da melhoria contínua dos seus processos, produtos e serviços, visando aumentar o desempenho ambiental e a superar as necessidades, expectativas e satisfação dos clientes.

POLÍTICA DE GARANTIAS

A garantia legal prevista no Código de Defesa do Consumidor define um prazo limite para solicitação de garantia de até 90 (noventa) dias após a data de compra, que deve ser comprovada pela data de emissão da Nota Fiscal da venda realizada, cobrindo defeitos ou não-conformidades geradas no processo de fabricação do produto. Na impossibilidade de retrabalho do produto, o cliente poderá escolher dentre as opções previstas no parágrafo 1º do artigo 18 do CDC, optando pela substituição do bem, pela restituição da quantia paga, ou pelo abatimento proporcional de faturas a vencer.

Contudo, a RLX Fluidos Refrigerantes amplia o prazo legal de cobertura dos seus produtos para até 9 meses a contar da data de compra (data de emissão da Nota Fiscal faturada pela RLX), mediante solicitação formal do cliente através dos canais oficiais de comunicação indicados para esse fim e com a apresentação de evidências dos produtos não-conformes.

Todas as solicitações estarão sujeitas a uma análise técnica do Departamento de Qualidade da RLX, para posterior retorno sobre a aprovação ou não do pedido.

Para efetivar um pedido, o cliente deve observar as regras e etapas abaixo discriminadas:

1) QUEM PODE FAZER O PEDIDO DE GARANTIA:

Os pedidos de garantia só podem ser feitos pela empresa que realizou a compra do(s) produto(s). Ou seja, a empresa cuja Razão Social e CNPJ sejam equivalentes ao que estiver registrado na nota fiscal de venda emitida pela RLX.

AUSTIN
Texas
USA

SÃO PAULO
São Paulo
BRASIL

FORT LAUDERDALE
Florida
USA

IPOJUCA
Pernambuco
BRASIL

ITAJAÍ
Santa Catarina
BRASIL

MANAUS
Amazonas
BRASIL

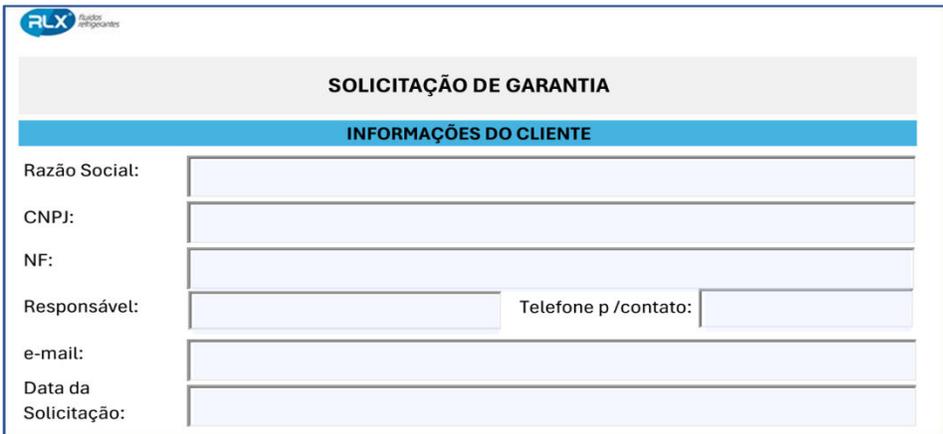
MIAMI
Florida
USA

PORTO ALEGRE
Rio Grande do Sul
BRASIL

2) COMO FAZER UM PEDIDO DE GARANTIA:

Para realizar o pedido a empresa deve:

- Contatar o Departamento Comercial da RLX através do e-mail garantia@rlxrefrigerantes.com.br e solicitar o **Formulário de Solicitação de Garantia**;
- Preencher corretamente todos os campos solicitados do Formulário, informando razão social, CNPJ, NF, responsável, telefone para contato, e-mail e data da Solicitação da Garantia;



SOLICITAÇÃO DE GARANTIA

INFORMAÇÕES DO CLIENTE

Razão Social:

CNPJ:

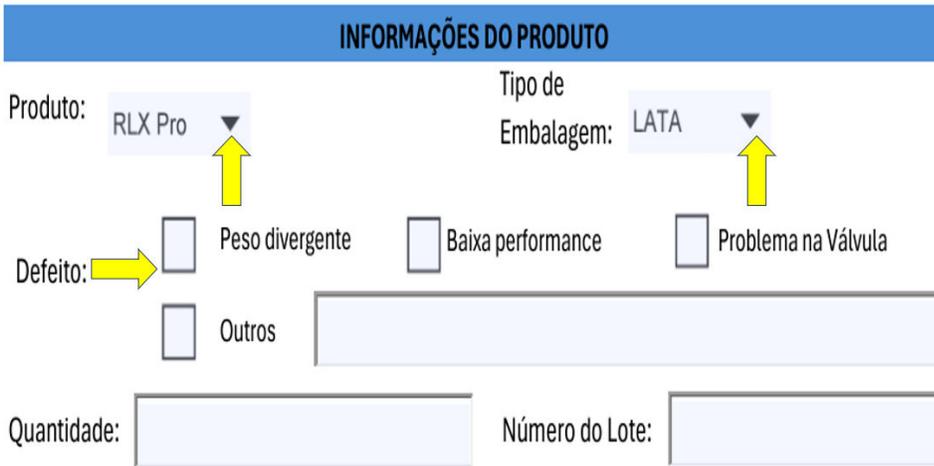
NF:

Responsável: Telefone p /contato:

e-mail:

Data da Solicitação:

- Informar qual produto; tipo de embalagem, qual o defeito, quantidade e o número do lote quando aplicável;



INFORMAÇÕES DO PRODUTO

Produto: Tipo de Embalagem:

Defeito: Peso divergente Baixa performance Problema na Válvula

Outros

Quantidade: Número do Lote:

- d) Descrever resumidamente o defeito e/ou não-conformidade;

DESCRIÇÃO DO PROBLEMA

Descreva resumidamente o problema ↓

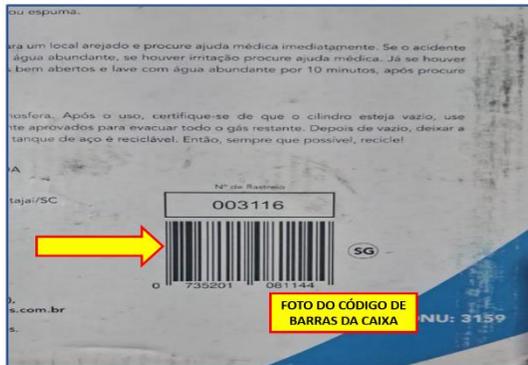
- e) Enviar anexo evidências fotográfica e/ou audiovisual, que identifiquem corretamente o produto e apresentem da forma mais clara possível o defeito e/ou não-conformidade.

Envie anexo fotos e/ou vídeos que apresentem o produto, etiqueta e o problema reclamado.

- f) As fotos devem apresentar: evidências tais como:

- i. Divergência de peso DAC: foto da válvula, foto da etiqueta, foto do código de barras da caixa, foto do corpo do cilindro sobre uma balança indicando o peso:





ii. Divergência de peso LATA: foto do corpo do cilindro sobre uma balança indicando o peso:



iii. Problemas de válvula: foto da avaria, válvula sem rosca, válvula com respingo de solda:



AUSTIN
Texas
USA

SÃO PAULO
São Paulo
BRASIL

FORT LAUDERDALE
Florida
USA

IPOJUCA
Pernambuco
BRASIL

ITAJAÍ
Santa Catarina
BRASIL

MANAUS
Amazonas
BRASIL

MIAMI
Florida
USA

PORTO ALEGRE
Rio Grande do Sul
BRASIL



- iv. Para os defeitos que não podem ser visualizados por fotos, deve-se fazer um vídeo para evidenciar a não conformidade. Ex: válvula travada, problemas de performance etc.

3) PRAZO PARA RESPOSTA:

A RLX estabelece um prazo de 7 a 30 dias úteis, a contar do cumprimento integral das etapas descritas no tópico 2, para uma resposta e solução do problema, levando em conta a complexidade da análise, de acordo com o tipo de problema identificado e a qualidade das evidências apresentadas.

4) PEDIDOS DE GARANTIA APROVADOS:

Após a conclusão da análise técnica do pedido, nos casos em que se comprova o defeito, a RLX oferece um crédito compatível com o valor discriminado na NF de venda, que pode ser através de uma Carta de Crédito para ser usada em compras futuras ou nota fiscal de devolução emitida pelo cliente, hipótese em que pode ser solicitado o envio do produto de volta à RLX ou orientado para que faça o devido descarte

5) PEDIDOS DE GARANTIA REPROVADOS:

Após a conclusão da análise técnica do pedido, os casos inconclusivos ou em que as evidências apresentadas não comprovem que o defeito informado seja originado em qualquer etapa do processo produtivo, a RLX se reserva no direito de reprovar a solicitação negando a troca ou ressarcimento.

Exemplos:

- Pedidos de garantia cujo produto esteja com peso líquido abaixo da quantidade informada na embalagem e o lacre original da válvula estiver violado ou rompido;
- Pedido de garantia informando que a válvula do cilindro esteja emperrada (não abre), mas o peso líquido estiver abaixo do original de fábrica;
- Pedido de garantia cujo transporte e/ou armazenagem não ocorrer de acordo com as indicações da embalagem e FISPQ do produto;



- Pedido de garantia relacionados a mal uso ou manuseio errado da embalagem;
- Pedido de garantia em que a utilização do produto não for feita por profissional capacitado ou for feita de forma incompatível com sua finalidade;
- Pedido de garantia informado após 9 meses da emissão da NF de venda.

AUSTIN
Texas
USA

SÃO PAULO
São Paulo
BRASIL

FORT LAUDERDALE
Florida
USA

IPOJUCA
Pernambuco
BRASIL

ITAJAÍ
Santa Catarina
BRASIL

MANAUS
Amazonas
BRASIL

MIAMI
Florida
USA

PORTO ALEGRE
Rio Grande do Sul
BRASIL