

Na Nexclay a satisfação do cliente é muito importante e por esse motivo procuramos prestar um atendimento o mais adequado e personalizado possível, de forma a garantir que conseguimos atender a todas as solicitações em tempo útil.

Para uma resposta adequada siga o seguinte procedimento:

- Se detetar algum defeito logo na receção do material, a ocorrência deve ser registada na guia de remessa ou transporte e será contactado no prazo de 4 dias úteis;
- Se detetar algum defeito depois da receção do material, deve utilizar os meios de comunicação referidos de seguida:
  - **Contato telefónico:** 234 751 533
  - **Email:** [vania.jesus@nexclay.pt](mailto:vania.jesus@nexclay.pt)
- Deve disponibilizar todos os dados solicitados pela Nexclay durante a resolução da reclamação;
- Se durante a análise do produto em questão for verificado material não conforme a Nexclay procederá à recolha para análise;
- Se a sua reclamação for relativa a serviços e não a material, siga o mesmo procedimento;
- O tratamento da reclamação tem um prazo máximo de resolução de 20 dias úteis e será concluído com o envio de uma notificação de receção e resolução da mesma.

#### **A Nexclay:**

- Não se compromete a assumir nenhuma reclamação de material fabricado há mais de 180 dias;
- Não se responsabiliza por problemas causados pelo armazenamento ou manipulação negligente do material.