

ESPAÑOL

Compromiso de Atención al Cliente de Tectril

ES Tectril Soluções em Logística e Comércio Ltda. | Revisión 0 | 19 de Julio de 2026

Control del Documento

Campo	Definición
Código	SAC-COM – Compromiso de Atención al Cliente
Revisión	0
Fecha	19 de julio de 2026
Propietario del Documento	Departamento de Atención al Cliente
Aprobación	Dirección de Tectril
Periodicidad de Revisión	Anual o cuando sea necesario
Clasificación	Documento Público

Historial de Revisiones

Rev.	Fecha	Resumen
0	19/07/2026	Emisión inicial del documento

Sumário

Control del Documento 2

 Historial de Revisiones 2

1. Presentación..... 4

2. Nuestro Compromiso 4

3. Principios de Atención 4

4. Canales Oficiales de Atención 5

 4.1 Correos Electrónicos Institucionales 5

 4.2 Otros Canales de Atención..... 6

 4.3 Otros Canales Corporativos 6

5. Privacidad y Protección de Datos 6

6. Reclamaciones, Sugerencias y Reconocimientos 6

7. Mejora Continua 7

8. Disposiciones Finales 7

1. Presentación

En Tectril creemos que una atención de excelencia constituye uno de los pilares fundamentales para construir relaciones duraderas basadas en la confianza, la transparencia y la calidad de nuestros servicios.

Nuestro compromiso es ofrecer una atención profesional, ética y orientada al cliente, asegurando que cada interacción refleje nuestros valores corporativos y nuestro compromiso con la mejora continua.

Este documento presenta los principios que orientan la relación de Tectril con sus clientes y complementa el Código de Ética y Conducta Comercial, la Política de Compliance, la Política de Privacidad y los demás documentos institucionales aplicables.

2. Nuestro Compromiso

Tectril se compromete a:

- atender a todos los clientes con respeto, cortesía y profesionalismo;
- comprender las necesidades de cada cliente antes de proponer soluciones;
- proporcionar información clara, precisa y transparente;
- actuar con integridad y honestidad en todas las interacciones;
- cumplir con la legislación y la normativa aplicables;
- proteger la información confidencial y los datos personales;
- buscar soluciones justas y eficaces para cada solicitud;
- mantener una comunicación permanente durante todo el proceso de atención;
- tratar reclamaciones, sugerencias y reconocimientos con imparcialidad;
- promover la mejora continua de nuestros servicios.

3. Principios de Atención

Nuestra atención al cliente se basa en los siguientes principios:

Ética

Actuamos conforme a los más altos estándares de integridad y conducta profesional.

Transparencia

Brindamos información clara, objetiva y veraz.

Respeto

Todos los clientes son tratados con igualdad, dignidad y consideración.

Responsabilidad

Asumimos la responsabilidad por la información proporcionada y acompañamos cada solicitud hasta su adecuada resolución.

Confidencialidad

Protegemos la información y los datos personales conforme a la legislación vigente y a nuestras políticas corporativas.

Mejora Continua

Las experiencias y opiniones de nuestros clientes impulsan el perfeccionamiento constante de nuestros procesos.

4. Canales Oficiales de Atención

Tectril pone a disposición de sus clientes, socios comerciales, proveedores y demás partes interesadas canales oficiales de comunicación. Cada uno tiene una finalidad específica para garantizar una atención ágil, organizada y eficiente.

4.1 Correos Electrónicos Institucionales

Atención General

✉ contato@tectril.com.br

Información general, consultas comerciales y atención institucional.

Cambios y Devoluciones

✉ devolucao@tectril.com.br

Solicitudes relacionadas con devoluciones, cambios, garantías y servicio posventa.

Entregas y Transporte

✉ entrega@tectril.com.br

Seguimiento de envíos, transporte, logística y asuntos relacionados con las entregas.

Cancelaciones y Reembolsos

✉ cancelamento@tectril.com.br

Solicitudes de cancelación de pedidos, reembolsos y cuestiones relacionadas con las políticas comerciales aplicables.

Propiedad Intelectual

✉ propriedade@tectril.com.br

Comunicaciones relacionadas con derechos de autor, marcas, propiedad intelectual y uso indebido de contenidos de Tectril.

4.2 Otros Canales de Atención

Además de los correos electrónicos institucionales, Tectril podrá ofrecer atención mediante:

- Formulario de contacto disponible en el sitio web institucional;
- WhatsApp Business;
- Otros canales oficiales divulgados por la empresa.

4.3 Otros Canales Corporativos

Para asuntos específicos relacionados con el gobierno corporativo, la privacidad y la integridad, Tectril dispone de los siguientes canales:

Asunto	Correo electrónico
Privacidad y Protección de Datos Personales	privacidade@tectril.com.br
Compliance	compliance@tectril.com.br
Canal de Integridad	integridade@tectril.com.br

Estos canales están destinados exclusivamente a sus respectivas finalidades y complementan los canales de atención al cliente de Tectril.

Los canales anteriores no sustituyen los canales de atención al cliente y deben utilizarse exclusivamente para los asuntos indicados.

5. Privacidad y Protección de Datos

Los datos personales tratados durante la atención al cliente son gestionados conforme a la legislación aplicable y a la Política de Privacidad de Tectril.

La información se recopila únicamente cuando resulta necesaria para prestar el servicio solicitado y se protege mediante medidas técnicas y organizativas apropiadas.

6. Reclamaciones, Sugerencias y Reconocimientos

Tectril anima a sus clientes a compartir sus experiencias mediante:

- reclamaciones;
- sugerencias;
- reconocimientos;
- oportunidades de mejora.

Todas las manifestaciones son analizadas objetivamente y contribuyen al fortalecimiento continuo de nuestros procesos y servicios.

7. Mejora Continua

Revisamos periódicamente nuestros procesos de atención para:

- mejorar la calidad del servicio;
- fortalecer la experiencia del cliente;
- optimizar la comunicación;
- aumentar la eficiencia operativa;
- fomentar el aprendizaje organizacional continuo.

8. Disposiciones Finales

Este Compromiso de Atención al Cliente refleja los principios que orientan la relación de Tectril con sus clientes y evidencia nuestro compromiso con la excelencia, la transparencia y la responsabilidad.

El presente documento podrá actualizarse cuando sea necesario debido a cambios legales, regulatorios o mejoras organizacionales.

La confianza de nuestros clientes constituye uno de los activos más valiosos de Tectril. Por ello, promovemos relaciones duraderas basadas en la ética, la transparencia, el respeto y la excelencia en la prestación de nuestros servicios.