



QUEM SOMOS?

O setor tem como maior missão dar o suporte a toda estrutura organizacional que trata a respeito do atendimento ao cliente e consumidores. Além de ter a responsabilidade de solucionar os problemas e questionamentos do cliente, que é medido através de pesquisas de satisfação, a fim de medir nível de resolução de ocorrências e notificações dos clientes, tempo de atendimento e o mais importante que é o nível de satisfação do cliente. É importante salientar que um bom atendimento ao cliente vai mais do que um bom atendimento ao telefone, um bom atendimento é reflexo da solução apresentada ao cliente, pois impacta no nível de satisfação que ele pode ter da empresa. Um cliente insatisfeito poderá não mais retornar a utilizar os serviços da empresa e não indicar os seus serviços.

PRAZOS

Temos os seguintes prazos para as atividades do SAC:



Retorno do e-mail: até 24 horas

Informação/Agilização: até 48 horas

Pago não recebido: até 72 horas

Busca nas bases: 3 a 5 dias.

Arbitragem (anomalia grave): Confirmação de extravio e avaria em até 10 dias úteis

Importante: *Não aceitamos carta de correção. Não garantimos alteração de endereço do destino*



Agendamento de coletas é D+1.

Toda coleta agendada no dia até as 16:00, será coletada no próximo dia útil conforme os dias de atendimento da sua cidade.

Para agendamento de coletas da sua região acessar link:

SC - <https://forms.office.com/r/pBGXpkM9Eq>

PR - <https://forms.office.com/r/80ijT6V64z>

RS - <https://forms.office.com/r/1zYhXYWFNx>

Importante: *Emitir romaneio de coleta, ficar com uma via assinada pelo motorista que realizou a coleta, e entregar cópia assinada para o motorista*



Ressarcimento: Em até 60 dias após registro de reclamação.

Solicitação de Acreação: até 10 dias após entrega.

Reclamação de avaria: até 5 dias após entrega.

Reclamação de extravio: até 60 dias.

Todas as reclamações posteriores aos prazos mencionados não serão aceitas.

Importante: O ressarcimento é somente do item (avariado ou perdido), conforme valor descrito na nota fiscal. **Necessário carta de débito assinada.**

Fica **excluída a obrigatoriedade de ressarcimento a avarias** ocorridas nas seguintes mercadorias:

- a) Objetos de vidro
- b) Bebidas em geral e seus vasilhames, exceção vinho* (embalagens homologadas);
- c) Embalagens pet;
- d) Cerâmicas e porcelanas;
- e) Cristais;
- f) Qualquer outro material que não tenha sido devidamente embalado e/ou acondicionado de forma segura.

Como entrar em contato com a J&T?

Hoje a J&T disponibiliza mais de um canal de atendimento ao cliente, que são:



Whatsapp

Disponível das 8h às 18h de seg – qui e sex das 8h às 17h

Lider de Atendimento: Cristiane L. Cruz – (48) 99174-5239

Orientamos priorizar as tratativas com o focal.

Caso haja alguma modificação iremos informar previamente.



E-mail

Email do focal: embarcadores.mgz@jtexpress.com.br

Faturas e CTE's: faturamento@jtexpress.com.br

Pagamentos: contasareceber@jtexpress.com.br



Telefone

Para atendimento aos seus clientes finais, a central de atendimento da J&T é:

0800 055 0050

Disponível de segunda a quinta das 08:00 às 18:00 e sexta, sábado e domingo das 08:00 às 17:00.

**BE
TOGETHER,
BETTER
FUTURE.**