

## Alpha Line Cosméticos

---

**De:** Rosiane Luz <rosianesilva\_luz@hotmail.com>  
**Enviado em:** sexta-feira, 11 de janeiro de 2019 13:46  
**Para:** Alpha Line Cosméticos  
**Assunto:** Re: Reclamação - Protocolo 001/2019

Desde já agradecida pelo retorno e auxílio...

Fico no aguardo dos produtos,

Att,

Rosiane Luz

---

**De:** Alpha Line Cosméticos <natalia@alphalinecosmeticos.com.br>  
**Enviado:** sexta-feira, 11 de janeiro de 2019 12:41:45  
**Para:** 'Rosiane Luz'  
**Assunto:** RES: Reclamação - Protocolo 001/2019

Rosiane,

Sim precisamos da foto, com o código do cupom não tem como rastrear.

Enviaremos segunda-feira, os dois produtos mencionados abaixo.

Espere o prazo do correio para sua região.

Estamos à disposição.

Atenciosamente

**Natalia de A. Lopes**

Responsável Técnica

Tel. 11 2235 5887

[natalia@alphalinecosmeticos.com.br](mailto:natalia@alphalinecosmeticos.com.br)

[www.alphalinecosmeticos.com.br](http://www.alphalinecosmeticos.com.br)



---

**De:** Rosiane Luz [mailto:rosianesilva\_luz@hotmail.com]  
**Enviada em:** sexta-feira, 11 de janeiro de 2019 12:28  
**Para:** Alpha Line Cosméticos <natalia@alphalinecosmeticos.com.br>  
**Assunto:** Re: Reclamação - Protocolo 001/2019

Olá, mandei na msg o número do cupom... Mas é a foto que vcs precisam?

Segue imagem da NF, e aguardo o mais breve possível, o envio dos produtos para correção da cor...

Lembrando que no endereço, foi retificado o número da casa, que a princípio coloquei errado ... Rua Piauí, 756 e o correto

---

**De:** Alpha Line Cosméticos <[natalia@alphalinecosmeticos.com.br](mailto:natalia@alphalinecosmeticos.com.br)>

**Enviado:** sexta-feira, 11 de janeiro de 2019 09:41:34

**Para:** [rosianesilva\\_luz@hotmail.com](mailto:rosianesilva_luz@hotmail.com)

**Assunto:** RES: Reclamação - Protocolo 001/2019

Olá Rosiane,

Obrigada pelas informações.

Porém faltou o cupom fiscal.

Pela análise das fotos, o ideal para seu cabelo, seria o: Matizador Platinum ou Banho de Brilho Prata.

Posso enviar os produtos por correio, para você fazer o teste ou podemos reembolsar o valor do dinheiro gasto no produto adquirido e não adaptado.

Porém para reembolso, é necessário a apresentação do cupom fiscal e dados bancários em seu nome c/CPF.

Aguardo.

Atenciosamente

**Natalia de A. Lopes**

Responsável Técnica

Tel. 11 2235 5887

[natalia@alphalinecosmeticos.com.br](mailto:natalia@alphalinecosmeticos.com.br)

[www.alphalinecosmeticos.com.br](http://www.alphalinecosmeticos.com.br)



---

**De:** Rosiane Luz [[mailto:rosianesilva\\_luz@hotmail.com](mailto:rosianesilva_luz@hotmail.com)]

**Enviada em:** quinta-feira, 10 de janeiro de 2019 00:29

**Para:** Alpha Line Cosméticos <[natalia@alphalinecosmeticos.com.br](mailto:natalia@alphalinecosmeticos.com.br)>

**Assunto:** Re: Reclamação - Protocolo 001/2019

Retificando o número de residência, 756....

---

Mensagem original-----

**De:** Rosiane Luz [[mailto:rosianesilva\\_luz@hotmail.com](mailto:rosianesilva_luz@hotmail.com)]

**Enviada em:** quinta-feira, 10 de janeiro de 2019 00:11

**Para:** Alpha Line Cosméticos <[natalia@alphalinecosmeticos.com.br](mailto:natalia@alphalinecosmeticos.com.br)>

**Assunto:** Re: Reclamação - Protocolo 001/2019

Nome completo; Rosiane Luz de Araújo

Endereço com CEP; Rua Piauí , 755 VL Miranda, Itaquaquetuba , Sp 08572-510

Telefone para contato; (11) 97249-6947/  
99150-1650

Nome e bairro da loja onde foi adquirido o produto; Itaquaquetuba, akai

Cupom fiscal da compra do produto; 44742

Fotos da embalagem: identificação do produto, lote e validade;

Fotos do antes e depois da aplicação do produto;

O cabelo possui algum tipo de tratamento com química, exemplo: coloração, descoloração, relaxamento, progressivas, etc.? Sim , botox , porém , foi feito antes das luzes ...

A quanto tempo foi realizado o último procedimento (química)? Início de dezembro

Foi a primeira vez que fez uso do produto? Do matizador sim

Foi realizado o teste de mecha, conforme descrito rotulagem? Não é citado em local nenhum da embalagem sobre teste de mechas.

No aguardo de breve retorno,

Att,

Rosiane Luz

---

**De:** Alpha Line Cosméticos [<mailto:natalia@alphalinecosmeticos.com.br>]

**Enviada em:** quarta-feira, 9 de janeiro de 2019 16:41

**Para:** [rosianesilva\\_luz@hotmail.com](mailto:rosianesilva_luz@hotmail.com)

**Assunto:** Reclamação - Protocolo 001/2019

Boa tarde, Rosiane!

Recebemos a sua reclamação.

Para efeito de formalização, precisamos de mais algumas informações:

**Nome completo;**

**Endereço com CEP;**

**Telefone para contato;**

**Nome e bairro da loja onde foi adquirido o produto;**

**Cupom fiscal da compra do produto;**

**Fotos da embalagem: identificação do produto, lote e validade;**

**Fotos do antes e depois da aplicação do produto;**

**O cabelo possui algum tipo de tratamento com química, exemplo: coloração, descoloração, relaxamento, progressivas, etc.?**

**A quanto tempo foi realizado o último procedimento (química)?**

Foi a primeira vez que fez uso do produto?

Foi realizado o teste de mecha, conforme descrito rotulagem?

Ressaltamos que estávamos em férias coletivas do dia 20/12/2018 a 08/01/2019.

Aguardo.

Atenciosamente

**Natalia de A. Lopes**

Responsável Técnica

Tel. 11 2235 5887

[natalia@alphalinecosmeticos.com.br](mailto:natalia@alphalinecosmeticos.com.br)

[www.alphalinecosmeticos.com.br](http://www.alphalinecosmeticos.com.br)



---

**De:** ReclameAQUI [<mailto:automatico@reclameaqui.com.br>]

**Enviada em:** terça-feira, 8 de janeiro de 2019 17:11

**Para:** Alpha Line <[sac@alphalinecosmeticos.com.br](mailto:sac@alphalinecosmeticos.com.br)>

**Assunto:** Notificação de nova reclamação publicada No. 41725427

Notificação de nova reclamação publicada N.41725427

## ReclameAQUI

Oi, Alpha Line!

Um cliente de sua empresa postou uma reclamação em nosso site. A postagem foi realizada em 08/01/2019

### RESUMO DA RECLAMAÇÃO

ID  
41725427

**Data de Publicação**  
08/01/2019

**Consumidor**  
Rosiane Luz da Silva

**Título**  
Insatisfação no uso do produto, falta de veracidade da representante  
Alpha line

**RESPONDER RECLAMAÇÃO**

ou

[gerenciar minhas reclamações](#)

via Área da empresa

O site  
ReclameAQUI®  
é um canal livre  
e  
independente,  
há mais de 10  
anos  
vem  
protagonizando  
uma revolução  
na forma como  
os  
consumidores  
manifestam  
suas  
reclamações e  
geram índices  
de reputação  
para as  
empresas de  
acordo com  
o atendimento  
recebido, este  
processo tem  
visualização  
pública no site.

Hoje milhões  
de  
consumidores  
utilizam o site,

que também é referência quando o assunto é prevenção, pois antes de realizarem suas compras eles compram e consultam a reputação das empresas no site, para depois decidirem onde comprar.

**Ficou com alguma dúvida de como usar o Área da empresa?**

Não tem problema, a gente te conta mais [aqui](#)

**Nossa equipe de suporte está à disposição pelo telefone**

[\(11\)2627-5008](tel:(11)2627-5008) (segunda à sexta das 08:30 as 17:30)

SIGA-NOS NAS REDES SOCIAIS!



© 2015 ReclameAQUI - Todos os direitos reservados.

**De:** Rosiane Luz [[mailto:rosianesilva\\_luz@hotmail.com](mailto:rosianesilva_luz@hotmail.com)]

**Enviada em:** segunda-feira, 7 de janeiro de 2019 12:18

**Para:** [sac@alphalinecosmeticos.com.br](mailto:sac@alphalinecosmeticos.com.br)

**Assunto:** Insatisfação

Boa tarde, tento contato pelo SAC de vcs ...sem sucesso!

Fui até a perfumaria comprar um creme de hidratação

de vcs ( coquetel de proteínas e o leaving coquetel) ...o matizador peguei o que já conhecia ( Magic Color Platinum) de uso da minha cabelereira... a representante de vcs me induziu a trocar o produto que já estava nas minhas mãos ... Dizendo que o pigmento de vcs era mais forte e que daria um resultado bem melhor... mais claro, tirando o tom amarelado... Ainda questionei que queria um platinado e que tirasse os tons alaranjados ...ela disse que seria o produto ideal o que me indicou ( matizador blend total oil, mel, aminoácidos) ...usei no meu cabelo e o efeito foi terrível...mudou totalmente o tom das minhas luzes pra amarelado... Sem nadaaaaa de clarear e dar o tom cinza claro como me garantiu...e tirando o que estava claro pelo uso no dia em que fiz as luzes e matizei com o Magic color... Em contato com minha cabeleireira, ela esclareceu que teria que ser a linha platinado de vcs... E que o que a representante me indicou, amarelaria mesmo... Nesse caso peço a ajuda de vcs... Porque ESTOU DESESPERADA com a cor horrível que ficou meu cabelo... Cor de mel... PRECISO DE RETORNO, O MAIS BREVE POSSÍVEL, CASO CONTRARIO... VOU ABRIR UMA RECLAMAÇÃO PELOS DANOS E FALTA DE CONHECIMENTO E VERACIDADE DA REPRESENTANTE DE VCS.... MEU TEL 97249-6947... aguardo retorno,

Att,

Rosiane Luz