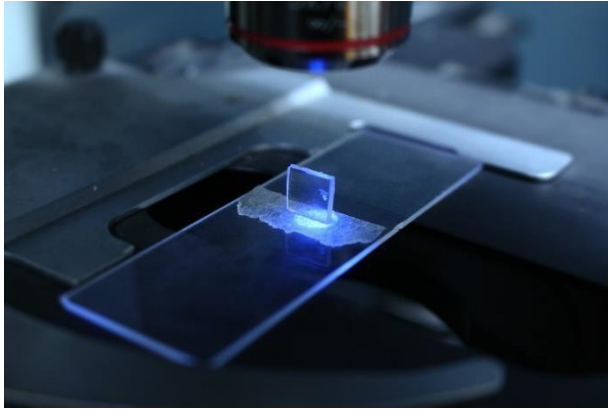


Kebijakan Tanggung Jawab Produk dan Pelanggan

Menjamin Produk yang Aman



Tanggung jawab terhadap produk dan konsumen adalah bagian integral Perseroan dan menjadi salah satu dasar dalam menjamin keberlangsungan bisnis. Seluruh produk yang dikeluarkan oleh Perseroan telah melewati proses *quality control* yang ketat untuk menjamin konsistensi mutu. Pengujian produk dilakukan oleh Impack Research and Innovation Center (IRIC) dan berada dibawah pengawasan langsung Director of Sustainability and New Product Development.



Selain tanggung jawabnya terhadap produk dan pelanggan, Perseroan juga memastikan keamanan produk terhadap lingkungan dan terus berinovasi dalam menghadirkan produk bangunan ramah lingkungan yang rendah karbon kepada masyarakat. Dalam memastikan kualitas proses produksi dan hasil jadi produk, Perseroan

beroperasi dengan berpedoman pada Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dan telah tersertifikasi. Terkait dengan *after-sales service*, untuk beberapa produk dan saluran layanan pengaduan pelanggan juga telah tersedia.

Transparansi dan Akses terhadap Informasi Produk

Untuk menjamin adanya keselamatan dan kesehatan seluruh pihak yang terlibat dalam seluruh rantai pasok sampai kepada konsumen akhir, Impack selalu memastikan seluruh pihak yang terlibat mendapatkan informasi yang dibutuhkan mengenai produk. Melalui QR Code yang terdapat pada kemasan produk, konsumen dapat mengakses berbagai informasi terkait produk tersebut, seperti spesifikasi, petunjuk pemasangan, serta *technical data sheet*. Informasi ini selanjutnya diharapkan dapat memastikan ketepatan penggunaan produk dan meminimalisir kesalahan yang terjadi pada saat pemasangan. Selain QR Code, berbagai informasi terkait produk juga dapat diakses pada situs web, brosur dan media sosial Perseroan.



Saluran Customer Care



Impack memiliki saluran pengaduan dan layanan yang dapat diakses setiap saat untuk mendapatkan berbagai informasi terkait Perseroan, informasi terkait produk maupun pertanyaan dan pengaduan. Setiap pengaduan yang diterima akan diidentifikasi dan diselesaikan baik melalui *online chat*, dan email.

- Chat pada situs web: <https://www.impact-pratama.com/id/kontak/>
- Whatsapp: [+62818 0295 1030](https://wa.me/6281802951030)
- Email: cs@impact-pratama.com