

## **POLÍTICA INTERNA PARA TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES DE CLIENTES (AROS E RODAS)**

Com o objetivo de melhorar continuamente o atendimento a nossos clientes, temos como compromisso:

- ✚ Tratar as sugestões, as críticas ou as reclamações referentes aos nossos produtos e serviços;
- ✚ Cumprir e sujeitar-se as penalidades previstas nas seguintes legislações: Lei 8.078/90 - Código de Defesa do Consumidor;
- ✚ Analisar todos os resultados e tomar as devidas ações corretivas necessárias referentes às estatísticas das reclamações;
- ✚ Receber as reclamações e solicitações dos clientes através do Serviço de Atendimento ao cliente (SAC) interno e centralizar as reclamações junto ao setor de pós-vendas de nossa empresa para que este as encaminhe para o devido tratamento, tomadas de ações corretivas e retorno ao cliente;
- ✚ Responder ao INMETRO sobre qualquer reclamação recebida e, no prazo de 15 dias corridos, conforme resolução da portaria Portaria INMETRO 501 de 20/12/2021.
- ✚ Atender a Lei 8079 de 1990 em responder independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.