



## **POLITICA PARA TRATAMENTO DAS RECLAMAÇÕES**

**Empresa:** ANDREATI & ZARAMELLO LTDA

### **- Do Objetivo:**

A empresa ANDREATI & ZARAMELLO LTDA, tem como objetivo a melhora contínua do atendimento aos clientes e parceiros, tendo como compromisso:

- Valorizar e dar efetivo tratamento as reclamações apresentadas por nossos clientes;
- Conhecer, comprometer e sujeitar-se a cumprir as penalidades previstas em lei;
- Analisar criticamente os resultados, bem como tomar as devidas providências, em função das reclamações recebidas;
- Definir responsabilidades quanto ao tratamento das reclamações;
- Comprometer-se a responder quaisquer reclamações encaminhadas pelo Inmetro dentro do prazo por ele estabelecido.

Nesse sentido, a metodologia para a gestão de reclamações relacionada aos produtos comercializados, terá cumprimento junto as obrigações legais e regulamentares em vigor, principalmente as previstas pelo Código de Defesa do Consumidor, Lei nº 8.078/1990 e Lei nº 9.933/1999.

O tratamento aplica-se aos clientes diretos, bem como para reclamantes diversos.

### **Da Aplicação:**

- SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente) – Recebimento, registro e rastreamento.
- Área da Qualidade – Investigação, análise e resultado. As reclamações serão recebidas e analisadas por profissionais preparados para questões voltadas em soluções de reclamações.

| Elaboração | Análise Técnica<br>Aprovação | Emissão | Data Emissão | Revisão | Data<br>Revisão |
|------------|------------------------------|---------|--------------|---------|-----------------|
| Qualidade  | Projeto                      | SGQ     | 27/03/2018   | 02      | 22/08/2025      |

**PROIBIDA A REPRODUÇÃO - CÓPIA CONTROLADA - DOCUMENTO CONFIDENCIAL.**



- Compromete a responder ao Inmetro qualquer reclamação no prazo de 15 (quinze) dias.

#### **Do documento do Processo:**

- Relatório de Reclamação de Cliente e Não Conformidade

#### **Do Procedimento:**

##### **1. Canal de Reclamação**

- Site: [www.poloclima.com.br](http://www.poloclima.com.br);
- E-mail: [sac@poloclima.com.br](mailto:sac@poloclima.com.br);
- SAC: 0800 060 6667;
- Telefone: +55 (17) 3631 6667;
- WhatsApp: +55 (17) 99747 5838
- Representantes de vendas externos.

##### **2. Recebimento da Reclamação**

Todas as reclamações, independente do “Canal de Reclamação”, serão encaminhadas ao setor responsável “SAC – ANDREATI & ZARAMELLO LTDA”.

O SAC, com o objetivo no entendimento e na solução, registrará as reclamações, para posterior contato com o(a) reclamante, seja por via telefônico ou por e-mail, em até 10 dias úteis do recebimento da reclamação.

Efetivado o registro, a reclamação passará pelo crivo de procedência, sendo positivo, abre-se ação procedimental resolutiva, com foco na solução do apontamento.

Após análise procedimental resolutiva, o reclamante será cientificado a respeito do andamento da reclamação, em até 10 dias úteis do recebimento da reclamação.

Para reclamação de garantia ou devolução de produto, quando a reclamação se tratar de produto danificado ou devolução de compra ocasionada por vício de qualidade, solicitamos que a notificação seja realizada no exato momento de sua constatação.

| Elaboração | Análise Técnica<br>Aprovação | Emissão | Data Emissão | Revisão | Data<br>Revisão |
|------------|------------------------------|---------|--------------|---------|-----------------|
| Qualidade  | Projeto                      | SGQ     | 27/03/2018   | 02      | 22/08/2025      |

**PROIBIDA A REPRODUÇÃO - CÓPIA CONTROLADA - DOCUMENTO CONFIDENCIAL.**



A troca ou reparo do produto é garantido somente para vícios de fabricação.

Asseguramos nosso direito de não cobrir garantia quando do surgimento de vícios no produto ocasionados pelo uso indevido, instalação incorreta ou má conservação.

Não aceitamos produtos pré-montados ou desfragmentados, descaracterizando a forma original.

Conforme previsto no Código de Defesa do Consumidor, na possibilidade de conserto ou reparo do produto, deixando-o em perfeito estado de uso, será devolvido o mesmo produto.

Não sendo possível o reparo, no prazo máximo de trinta dias, o cliente terá direito:

- A substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;
- Credito do valor pago para adquirir outros produtos de marcas e modelos diferentes;
- Ou ainda a devolução do valor pago.

### **3. Monitoramento das Reclamações**

As reclamações são registradas e monitoradas com objetivo em estabelecer indicadores para medição:

- Quantidade de reclamações recebidas;
- Tempo médio de resolução do problema.

Periodicamente os dados serão analisados e ações corretiva ou preventiva se necessária serão tomadas, para melhora contínua no processo de tratativa de reclamações e na qualidade do produto.



**Carlos César Andreati**

| Elaboração | Análise Técnica<br>Aprovação | Emissão | Data Emissão | Revisão | Data<br>Revisão |
|------------|------------------------------|---------|--------------|---------|-----------------|
| Qualidade  | Projeto                      | SGQ     | 27/03/2018   | 02      | 22/08/2025      |

**PROIBIDA A REPRODUÇÃO - CÓPIA CONTROLADA - DOCUMENTO CONFIDENCIAL.**