

## **Política de Atendimento ao Consumidor**

### **1. Objetivo**

Esta Política de Atendimento ao Consumidor visa estabelecer os padrões e procedimentos de atendimento, garantindo a qualidade e a eficácia no fornecimento de produtos e na prestação de serviços, respeitando os direitos dos consumidores conforme estipulado pelo Código de Defesa do Consumidor, Lei nº 8.078/1990.

### **2. Compromisso da Organização com o Consumidor**

A organização deve se comprometer a tratar todos os consumidores com respeito, cortesia e igualdade. Deve oferecer produtos e serviços de qualidade que atendam às expectativas e necessidades dos consumidores.

Além disso, a organização deve disponibilizar informações claras e precisas sobre os produtos e serviços oferecidos, incluindo preços, características, riscos, garantias e outras condições relevantes.

### **3. Canais de Atendimento**

A organização tem o dever de oferecer e disponibilizar diversos canais de atendimento ao consumidor, tais como:

- Telefone
- E-mail
- Chat online
- Redes sociais
- Atendimento presencial em nossas lojas

A organização deve assegurar que estes canais estão disponíveis para receber consultas, reclamações, elogios e sugestões, visando facilitar a comunicação e resolver quaisquer questões de forma eficiente.

### **4. Horário de Atendimento**

A organização, para facilitar a comunicação e o atendimento de seus clientes deve, em seus canais, deixar público e explícito os dias e horários que realiza atendimento.

## **5. Procedimento de Reclamações**

Ao receber uma reclamação, a organização deve proceder da seguinte maneira:

- Registro imediato da reclamação no sistema da organização.
- Análise da situação e coleta de todas as informações necessárias.
- Resposta inicial ao consumidor dentro de 24 (vinte e quatro) horas úteis.
- Resolução da questão e fornecimento de uma resposta conclusiva no prazo máximo de 30 (trinta) dias, conforme artigo 26 do Código de Defesa do Consumidor.

## **6. Transparência e Acesso à Informação**

A organização deve garantir que todas as informações sobre procedimentos e status de reclamações estejam disponíveis para o consumidor através dos canais de atendimento.

## **7. Treinamento e Capacitação**

Todos os colaboradores da organização devem receber o treinamento regular sobre o Código de Defesa do Consumidor e as melhores práticas de atendimento ao consumidor, assegurando um serviço de alta qualidade e em conformidade com as leis vigentes.

## **8. Feedback do Consumidor**

Encorajamos o feedback dos consumidores para continuamente avaliar e melhorar nosso atendimento e serviços.

## **9. Respeito ao Consumidor**

Comprometemo-nos a respeitar todos os direitos do consumidor estabelecidos pelo CDC, incluindo, mas não se limitando a, o direito à informação, direito à proteção da vida e da saúde, direito à proteção de interesses econômicos, direito à prevenção e reparação de danos.

## **10. Informações de Contato**

Para qualquer dúvida, reclamação ou sugestão, por favor entre em contato conosco através de qualquer um dos nossos canais de atendimento.

Esta política deve ser revisada periodicamente para garantir sua atualização e conformidade com as mudanças na legislação e nas práticas do mercado. Além disso, é essencial



que a política seja facilmente acessível para todos os consumidores, garantindo sua visibilidade e compreensão.