

## **POLÍTICA PARA TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES**

### **• Objetivo**

Com o objetivo de melhorar continuamente o atendimento a nossos clientes e parceiros, a Mix Comercio de Bicycletas tem como compromisso:

- ✓ Valorizar e dar efetivo tratamento as reclamações apresentadas por nossos clientes;
- ✓ Conhecer e comprometer-se a cumprir e sujeitar-se as penalidades 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 ao Inmetro qualquer reclamação que o mesmo tenha recebido e no prazo por ele estabelecido.

### **• Aplicação**

Comunicamos a seguir a metodologia para a gestão de reclamações, seja ela relacionada a serviços prestados ou á produtos danificados, dando cumprimento às obrigações legais e regulamentares em vigor, principalmente as previstas pela Lei nº 8.078/1990 e Lei nº 9.933/1999. O tratamento aplica-se tanto a clientes diretos ou outros reclamantes.

### **• Documentos do processo**

- ✓ Formulário de Reclamação (FR)
- ✓ Investigação e Tratamento (IT)
- ✓ Laudo do resultado (LR)

### **• Departamento responsável**

- ✓ SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente) – Recebimento, registro e rastreamento.  
Todos os colaboradores estão instruídos a direcionar ao SAC ou receber a reclamação.
- ✓ Gerência da Qualidade – Investigação, análise e resultado.  
Uma equipe composta por técnico gerente e membro da direção está preparada para análise e solução da reclamação.

- **Procedimentos:**

- 1 Recebimento e registro:**

Para o recebimento de uma reclamação, a Mix disponibiliza os canais de acesso abaixo:

- E-mail: [sac@mixbicycletas.com.br](mailto:sac@mixbicycletas.com.br)
- Telefone/Fax: (44) 3126-0000
- Site: [www.mixbicycletas.com.br](http://www.mixbicycletas.com.br)
- Balcão de atendimento: Localizado na Rua Robson Rufino Muniz nº 970 Pq. Industrial IV Sarandi – PR CEP 87111-676
- Representantes de Vendas externos

Solicite através de um dos canais sugeridos, o Formulário de Reclamação (FR), que será enviado em até 24 horas após a solicitação e preencha corretamente os dados. O formulário sugere respostas de múltiplas escolhas e campo próprio para descrição por escrito.

São acatadas somente as reclamações realizadas por escrito, através do FR, que deve estar devidamente preenchido, inclusive fotos e documentos comprobatórios quando solicitado. Falta de informações no FR caracteriza o documento como incompleto e será considerada nula a reclamação. Após entrega do FR o programa gera o número de Protocolo, que será utilizado para solicitar informações do progresso da reclamação através dos canais sugeridos.

- 2 Identificação e Análise:**

Após o registro da reclamação, uma breve investigação será realizada para analisar a procedência. Após análise crítica e detalhada, realizada por técnico responsável, será definido o tratamento a ser adotado para a solução do problema. A Mix responderá por escrito via fax e/ou e-mail ao reclamante, num prazo máximo de 07 (Sete) dias úteis, informando qual tratamento será adotado e ações a serem aplicadas para solucionar o problema evidenciado.

- 2.1 Reclamação de serviços**

As reclamações de serviços prestados são tratadas com extrema urgência. Fica estipulado um prazo máximo de 15 dias úteis após o recebimento do FR para solução e resposta ao reclamante.

- 2.2 Reclamação de garantia ou devolução de produtos**

Quando a reclamação se tratar de produto danificado ou devolução de compra, solicitamos que a notificação seja realizada no exato momento da ciência do defeito.

A troca ou reparo do produto é garantido somente para defeitos de fabricação. Asseguramos nosso direito de não cobrir garantia de defeitos como: uso indevido do produto, acrobacias, manobras, acidentes, instalação incorreta, má conservação, desgaste

ou utilização de produtos corrosivos. Assim como o uso do produto diverso daquele a que se destina.

A devolução do produto deve ser impreterivelmente acompanhada da Nota fiscal de devolução de compra ou remessa para reparo, devidamente preenchida conforme designado no FR. Caso o produto não coincida com o discriminado na Nota Fiscal, ou seja, enviado sem a mesma, será recusado no ato.

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

Se comprovado a garantia, o valor da postagem será reembolsado mediante comprovação da postagem.

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, o cliente tem direito a receber:

- ✓ Outro produto do mesmo modelo e marca,
- ✓ Crédito do valor pago para adquirir outros produtos de marcas e modelos diferentes
- ✓ Ou ainda a devolução do valor pago.

Fica estipulado um prazo máximo de 30 dias após o recebimento do produto, para a solução do problema.

### **3 Acompanhamento e Solução:**

O rastreamento do processo pode ser realizado através do número de protocolo fornecido no FR. Solicite ao SAC informações por meio dos canais de atendimento citados anteriormente.

Os dados dos processos alimentam a planilha Investigação e Tratamento (IT).

Esta planilha serve de base para o desenvolvimento de estatísticas que evidenciem a quantidade de reclamações e o tempo médio de resolução. Realizamos a análise crítica das estatísticas, e assim designamos o plano de ação corretivo ou preventivo nas melhorias dos serviços.

Conforme os prazos máximos anunciados anteriormente, na solução do problema o reclamante receberá via e-mail ou fax o Laudo do Resultado (LR) com a conclusão da reclamação.

#### **• Cumprimento**

A Mix Comércio de Bicycles Ltda. assegura a necessária de divulgação e explicitação das regras contidas no presente regulamento, de modo assim a garantir o seu cumprimento.