

## POLÍTICA PARA TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

Revisão 8 – 02/05/2024

Visando atender melhor nossos clientes e prezar pela qualidade dos serviços prestados, a LiveX disponibiliza um canal de contato direto, para solucionar qualquer dúvida, discordância ou insatisfação.

### OBJETIVOS

Prezando pela responsabilidade com clientes e fornecedores, com a presente Política a LiveX formaliza a metodologia de registro de reclamações, dando cumprimento as obrigações legais e regulamentadas em vigor, previstas pela Lei no 8.078/1990 e Lei no 9.993/1999.

### PROCEDIMENTO

O SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor) deve receber, registrar e rastrear as solicitações, arquivar os dados necessários para que o Departamento de Qualidade dê prosseguimento à investigação registrada.

A empresa se compromete a analisar criticamente os resultados, bem como tomar as devidas providências de acordo com as reclamações recebidas. Informar o cliente sobre cada alteração no processo (recebimento, tratamento e conclusão da reclamação) dentro do prazo de até 15 dias. E também reportar ao INMETRO qualquer informação, caso solicitada, no prazo de 15 dias corridos.

Anualmente é realizada uma análise crítica das reclamações recebidas, das evidências de implementações das ações corretivas e das oportunidades de melhoria, registrados em ATA, buscando uma melhoria contínua.

Canais de contato:

Email: [sac@livex.com.br](mailto:sac@livex.com.br)

Telefone: +55 48 98864-9000

Requisitos:

- Abertura de Registro por e-mail.
- Preenchimento de Formulário padrão (pode ser obtido no site ou recebido por e-mail).
- Envio de formulário com fotos e/ou demais arquivos com informações relevantes.

  
Renee Gonçalves Filho

**LIVEX DISTRIBUIÇÃO – Head of Quality**

[www.livex.com.br](http://www.livex.com.br)

Florianópolis, 02 de Maio de 2024.

Página 1 de 1.