

POLÍTICA PARA TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

Revisão 09 – 18/11/2024

Visando atender melhor nossos clientes e prezar pela qualidade dos serviços prestados, a ARX 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 ARX formaliza a metodologia de registro de reclamações, dando cumprimento as obrigações legais e regulamentas 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

Telefone: +55 (48) 3991 – 2220

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
ARX DISTRIBUIÇÃO – Head of Quality

Florianópolis, 18 de novembro de 2024.