



# POLÍTICA DE TRATAMENTO A RECLAMAÇÕES DE CLIENTES

Através desta política, a fabricante de berço KYK MÓVEIS, se compromete à:

- ✓ Realizar tratamento efetivo a TODAS as reclamações apresentadas por seus clientes.
- ✓ Manter conhecimento e comprometer-se em cumprir os requisitos aplicáveis a Lei nº 8078/1990 (Código de Defesa do Consumidor), incluindo as penalidades previstas.
- ✓ Analisar criticamente os resultados das reclamações e respectivas tratativas (providências).
- ✓ Definir responsabilidades para o tratamento as reclamações de clientes.
- ✓ Responder ao INMETRO qualquer reclamação no prazo de 15 (quinze) dias corridos.
- ✓ Responder ao Reclamante quanto ao Recebimento, Tratamento e Conclusão da Reclamação, conforme prazos estabelecidos internamente.
- ✓ Manter a sistemática estabelecida no MQ – Manual da Qualidade para o efetivo tratamento as reclamações de clientes, considerando prioritariamente aos demais itens desta política.
- ✓ Disponibilizar os seguintes canais para recebimento de reclamações:
  - ✓ Telefone: (43) 3256-0017
  - ✓ Website: [www.somniare.com.br](http://www.somniare.com.br)
  - ✓ E-mail: [contato@kykmoveis.com.br](mailto:contato@kykmoveis.com.br)

---

Procurador

