

*A Zero Grau, a fim de atender de forma ágil e conscienciosa toda reclamação de cliente, estabelece esta **Política de Atendimento a Reclamações de Clientes** para garantir que toda reclamação seja entendida, analisada e tratada sem demora indevida e dentro das expectativas de todas as partes interessadas.*

### **Capítulo 1: Normas e Responsabilidades**

1º - Todas as reclamações de clientes realizadas diretamente, via representantes comerciais ou colaboradores da Zero Grau devem ser atendidas, de forma conscienciosa e objetiva, em breve espaço de tempo, pelo **Processo do Comercial / Assistência Técnica** que é responsável no recebimento, registro e encaminhamento do processo para o departamento interno responsável em solucionar o problema, fazendo o acompanhamento e retornando ao cliente.

2º - A Zero Grau formaliza seu compromisso e assegurando a importância a todas as reclamações recebidas, na medida em que estabelece diretrizes próprias e documentadas através de procedimentos, instruções e fluxogramas relacionados ao seu Sistema de Gestão da Qualidade, aprovados pela sua Diretoria.

3º - Todas as reclamações devem ser atendidas levando-se em consideração a **Lei 8.078 – Código de Defesa do Consumidor**, a **Lei 9.933 - Competências do Conmetro e Inmetro** e todas as demais regras aplicáveis aos produtos certificados, no âmbito do Sistema Brasileiro de Avaliação de Conformidade.

4º - Toda reclamação recebida diretamente do Procon, Inmetro ou do Organismo Certificador deverá ser prontamente atendida, dentro das práticas, dos prazos e conceitos estabelecidos por lei e/ou com base nas responsabilidades das partes estabelecidas no Capítulo 2 subsequente deste anexo. Poderá também o **Gerente Comercial / Gerente da Assistência Técnica / Representante da Direção**, pessoalmente, intervir se for o caso nestes tipos de reclamações.

5º - Todas as reclamações devem ser tabuladas e analisadas em prazo não superior a seis meses, **gerando estatísticas** quanto aos tipos de problemas e produtos relacionados e apontando-se soluções. Os dados desta análise devem ser divulgados internamente aos envolvidos a fim de alimentar o processo de melhoria contínua com comprometimento de todos para diminuição do número de reclamações.

6º - Todas as pessoas envolvidas no atendimento ao cliente devem estar devidamente **treinadas e capacitadas** para realização deste atendimento, inclusive cientes desta política.

7º - A **Diretoria da Zero Grau** compromete-se em analisar sistematicamente e periodicamente os tipos de reclamações recebidas de clientes, produtos envolvidos e soluções estabelecidas, tendo ciência dos resultados e tomando as providências necessárias.

Esta Política deve ser observada e praticada para garantir o atendimento apropriado aos **Clientes e Consumidores dos Produtos Zero Grau** e a constante busca pela redução do número de reclamações.

### **Capítulo 2: Prazos e Responsabilidades das Partes em Assistência Técnica**

A Zero Grau compromete-se em cumprir todo e qualquer chamado de Assistência Técnica, com a solução efetiva do problema, em período inferior a 30 dias, salvo casos em que a solução decorra de dependência para aquisição de peças ou insumos oriundos de fornecedores e/ou empresas terceirizadas em que estes estabelecerem fabricação, transporte e entrega, com prazos superiores, que serão acrescidos ao período padrão de solução do problema técnico.

Para vias de conformidade, novos chamados de Assistência Técnica entram em nosso sistema com os seguintes prazos:

- Regime **URGÊNCIA** para casos em que o equipamento está abastecido com mercadorias perecíveis, onde a máquina está com falha total, ou seja, completamente sem refrigeração por falha mecânica: prazo de encaminhamento da solução em até 48h (2 dias – incluindo fim de semana e feriados). Para estes casos instrui-se o cliente a manter o equipamento fechado para que a própria carga térmica do produto refrigerado auxilie na manutenção da temperatura por um período maior e que a mercadoria seja transferida para outro equipamento o mais breve possível.

- Regime **NORMAL** para os casos em que o equipamento apresentou falha total, porém não contém mercadoria perecível – exemplo de bebidas que podem sofrer aumento de temperatura e serem refrigeradas novamente – e também para casos em que o equipamento apresenta refrigeração intermediária, funcional, porém não atingir capacidade máxima prevista: prazo de encaminhamento da solução em até 72h (3 dias úteis).

- Regime **SUPORTE** para casos em que o equipamento apresenta funcionamento normal, porém pode estar com avarias de transporte, falhas de acabamento de montagem, falta de acessórios, problemas com logomarcas e/ou personalizações, falhas construtivas que não interfiram de forma direta no seu funcionamento e/ou para casos em que o equipamento é novo e apresentar falha total na refrigeração quando do primeiro uso: prazo de encaminhamento da solução em até 120h (5 dias úteis).

Em relação ao deslocamento de Equipamentos e Técnicos Especializados, a Zero Grau restringe o atendimento de Assistência Técnica, com deslocamento do operador técnico, somente para o local de entrega do produto conforme endereço em Nota Fiscal da mercadoria. O envio de técnico para endereços distintos poderá acarretar custos de deslocamento que deverão ser pagos pelo cliente no momento do atendimento. O cliente também poderá optar em deslocar o equipamento para empresa de assistência técnica

autorizada, caso esta solução seja a mais eficaz, escolha esta que deverá ser efetuada em conjunto com o atendente da Zero Grau que agendará o trabalho técnico junto a autorizada, mediante documentação específica.

**Gabriel Eduardo Arndt**  
**Diretor**

## Histórico das Revisões deste Anexo

REVISÃO	DATA	DESCRIÇÃO DAS ALTERAÇÕES
00	29/01/2015	Primeira Emissão.
01	12/09/2017	Revisão da análise e tabulação
02	29/09/2020	Revisão e alteração para novo layout
03	02/03/2022	Troca de palavras e frases melhorando Português/Jurídico no Capítulo 1. Inclusão integral do Capítulo 2;