

Empresa: KALLED PISTÕES

- Do Objetivo:

A empresa KALLED PISTÕES tem como objetivo a melhora contínua do atendimento aos clientes e parceiros, tendo como compromisso:

- Valorizar e dar efetivo tratamento as reclamações apresentadas por nossos clientes;
- Conhecer, comprometer e sujeitar-se a cumprir as penalidades previstas 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 quaisquer reclamações encaminhadas pelo Inmetro dentro do prazo por ele estabelecido.

Nesse sentido, a metodologia para a gestão de reclamações relacionada aos produtos comercializados, terá cumprimento junto as obrigações legais e regulamentares em vigor, principalmente as previstas pelo Código de Defesa do Consumidor, Lei nº 8.078/1990.

O tratamento aplica-se aos clientes diretos, bem como para reclamantes diversos.

Da Aplicação:

- SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente) – Recebimento, registro e rastreamento.
- Área da Qualidade – Investigação, análise e resultado. As reclamações serão recebidas e analisadas por profissionais preparados para questões voltadas em soluções de reclamações.

Do documento do Processo:

- Solicitação de Análise de Garantia;

Do Procedimento:

Elaboração	Análise Técnica Aprovação	Emissão	Data Emissão	Revisão	Data Revisão
SGQ	Direção	SGQ	13/10/2020	03	10/02/2025

PROIBIDA A REPRODUÇÃO - CÓPIA CONTROLADA - DOCUMENTO CONFIDENCIAL.

1. Canal de Reclamação

- Site: www.Kalled.com.br;
- E-mail: sac@kalled.com.br;
- Telefone: +55 (11) 2898 0819 / +55 (11) 98169 2146 (WhatsApp);
- Representantes de vendas externos.

2. Recebimento da Reclamação

Todas as reclamações, independente do “Canal de Reclamação”, serão encaminhadas ao setor responsável “SAC – KALLED PISTÕES”.

O SAC, com o objetivo no entendimento e na solução, registrará as reclamações, para posterior contato com o (a) reclamante, seja por via telefônico ou por e-mail, em até 30 dias úteis do recebimento da reclamação.

Efetivado o registro, a reclamação passará pelo crivo de análise, sendo positivo, abre-se ação procedimental resolutiva, com foco na solução do apontamento.

Responder ao INMETRO qualquer reclamação no prazo de 15 dias corridos.

Para reclamação de devolução em garantia, quando a reclamação se tratar de produto com danos de qualidade, solicitamos que a notificação seja realizada no exato momento de sua constatação.

A troca ou reparo do produto é garantido somente para danos de fabricação.

Asseguramos nosso direito de não cobrir garantia quando do surgimento de danos no produto ocasionados pelo uso indevido, instalação incorreta ou má conservação.

Não aceitamos produtos desfragmentados, descaracterizando a forma original.

Não sendo possível o reparo, no prazo máximo de trinta dias, o cliente terá direito:

- A substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;
- Crédito do valor pago para adquirir outros produtos e modelos diferentes;
- Ou ainda a devolução do valor pago.

Elaboração	Análise Técnica Aprovação	Emissão	Data Emissão	Revisão	Data Revisão
SGQ	Direção	SGQ	13/10/2020	03	10/02/2025

PROIBIDA A REPRODUÇÃO - CÓPIA CONTROLADA - DOCUMENTO CONFIDENCIAL.

3. Monitoramento das Reclamações

As reclamações são registradas e monitoradas com objetivo em estabelecer indicadores para medição:

- Quantidade de reclamações recebidas;

Periodicamente os dados serão analisados e ações corretiva ou preventiva se necessária serão tomadas, para melhora contínua no processo de tratativa de reclamações e na qualidade do produto.



Lucas Camargo da Costa

Elaboração	Análise Técnica Aprovação	Emissão	Data Emissão	Revisão	Data Revisão
SGQ	Direção	SGQ	13/10/2020	03	10/02/2025

PROIBIDA A REPRODUÇÃO - CÓPIA CONTROLADA - DOCUMENTO CONFIDENCIAL.