

## **POLÍTICA DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES DE CLIENTES**

**Com objetivo de melhorarmos sempre o atendimento aos nossos clientes, a MASTER TEMPER / STYLO tem como compromisso:**

- Tratar as sugestões, críticas e reclamações de nossos clientes relacionadas aos nossos produtos e serviços;
- Cumprir e sujeitar-se às penalidades previstas nas seguintes legislações: a 8.078, de 11 de Setembro de 1990, que dispõe sobre a Proteção do Consumidor e dá outras providências; e a 9.933, de 20 de Dezembro de 1999, Portaria 327 do INMETRO, de 2007;
- Analisar todos os resultados e tomar as devidas ações corretivas necessárias, referentes às estatísticas das reclamações;
- Responder ao INMETRO ou a outro órgão, sobre qualquer reclamação recebida, no prazo estabelecido por estas entidades.