

## Política para Tratamento das Reclamações

**A Mundial Comercio de Presentes LTDA, inscrita no CNPJ: 14.491.821/0001-82, situada no endereço: Rua Rodolfo Miranda, 177, Bom Retiro, 01121-010, São Paulo, SP, Brazil, visando o melhor atendimento aos nossos clientes, nos comprometemos com as reclamações de clientes:**

- Valorizando e dando efetivo tratamento às reclamações apresentadas por seus clientes, disponibilizando a eles um canal de apoio, através dos seguintes meios de site: [tomate.tv](http://tomate.tv), Telefone: (11) 32227-4838, WhatsApp: (11) 93235-0328, E-mail: [sac@casatomate.com.br](mailto:sac@casatomate.com.br), para registro, monitoramento e resolução de suas reclamações além do monitoramento de dúvidas, críticas e sugestões;
- Conhecendo e comprometendo-se a cumprir e sujeitar-se às penalidades previstas na lei: nº 8078/1990, e demais leis inerentes ao seu negócio;
- Analisando criticamente os resultados oriundos do SAC anualmente, bem como tomando as providências devidas, em função das estatísticas das reclamações recebidas;
- Definindo a responsabilidade quanto ao tratamento das reclamações, dando liberdade e autoridade ao departamento de SAC / ASSISTÊNCIA TÉCNICA para as providências necessárias para a resolução das reclamações recebidas;
- Comprometendo-se a responder qualquer reclamação encaminhada pelo Inmetro dentro do prazo por ele estabelecido ou em até 15 dias corridos, o que for menor;
- Respondendo qualquer reclamação de nossos clientes dentro dos prazos previstos em lei (30 dias) sempre buscando atendê-las em prazos menores e nunca podendo ultrapassar o que está estipulado em lei.

São Paulo, 01 de maio de 2022.

**POL 7.1-00**

**Data de Revisão: 01/05/2022**

**Revisão: 00**

**Elaborado/Revisado: Consultoria Externa**

**Analisado/Aprovado: André Mazarin**