



Política de Tratamento de Reclamações IVECO Group

Objetivo:

A IVECO tem como objetivo a melhoria contínua no atendimento de seus clientes, prezando pela ética, comprometimento com o cliente, inovação e transparência. Além disso, buscamos sempre valorizar e dar efetivo tratamento as reclamações apresentadas por nossos clientes e parceiros, em conformidade com a Portaria do Inmetro n.º 200/2021, a Lei 10.406/2002, a Lei nº 8078/1990, naquilo que eventualmente for aplicável aos produtos da marca IVECO, bem como demais legislações relacionadas à bens de capital.

Departamento Responsável:

Centro de Atendimento ao Cliente – Responsáveis pelo recebimento, registro, acompanhamento, retorno ao cliente e fechamento das reclamações.

Todos os colaboradores estão devidamente treinados e estão instruídos sobre o registro e direcionamento das reclamações.

Procedimento:

1. Canais para Registro das Reclamações:

Fale Conosco - <https://www.iveco.com/brasil/Conheca-a-IVECO/Entre-em-contato/Contato-IVECO>

Centro de Atenção ao Cliente Iveco 24h – Ligação Gratuita – 0800 702 3443 – Opção: 3

WhatsApp – (31) 2107-2355



ON HIGHWAY BRASIL LTDA
Rod. 238 Km 73,5, Distrito Industrial Norte,
Sete Lagoas, Minas Gerais – Brasil
CEP 35703-138



2. Recebimento de Reclamações e procedimento de análise e solução o problema:

- a. Todas as reclamações relacionadas aos produtos e serviços da IVECO serão recebidas através dos canais acima indicados e posteriormente são protocoladas pela Central de Atendimento ao cliente.
- b. Após registrar todos os detalhes da reclamação no sistema da empresa, o SAC IVECO ficará responsável por analisar a reclamação e discutir as ações com os departamentos envolvidos na reclamação.
- c. As reclamações serão tratadas em horário comercial, com exceção de veículos que precisam de socorro ou reparos emergenciais, que serão tratadas imediatamente pelo nosso atendimento 24horas.
- d. Todas as reclamações recebidas serão respondias ao cliente. Em casos de insucesso no retorno, após três tentativas de contato em horários e dias diferentes, através de contato telefônico ou WhatsApp ou e-mail, a reclamação será encerrada.

3. Controle do processo de tratamento das reclamações:

- a. Todas as ações são registradas no sistema interno de recebimento de reclamações. Além dos registros internos, será compartilhado com as áreas internas e concessionárias envolvidas para resolução da reclamação no menor tempo possível.
- b. Anualmente as reclamações recebidas serão compartilhadas com as áreas envolvidas buscando a melhoria de nossos produtos e serviços.
- c. Nos comprometemos responder ao Inmetro qualquer reclamação no prazo de 15 (quinze) dias corridos.

4. Contato com a Diretoria de Suporte ao Cliente:

E-mail – iveco24horas@ivecogroup.com

Elaboração realizada em 17/08/2021 conforme determinação do Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial-INMETRO Portaria 200/2021 e Lei nº 8078/1990.