



POLÍTICA DE GESTIÓN DE RECLAMOS





Política de gestión de reclamos

1. Objetivo

Presentar la política de gestión de los reclamos.

2. Política de gestión de reclamos

Dynamox, con el fin de mejorar continuamente la relación con sus clientes y socios, define los siguientes principios con respecto a la gestión de reclamos:

- Considerar y analizar efectivamente los reclamos de los clientes;
- Conocer, cumplir y someterse a las sanciones previstas por la ley, específicamente la Ley no. 8078/1990;
- Tratar las reclamaciones pertinentes dentro de los criterios internos y cumpliendo con la legislación vigente;
- Atender las demandas del INMETRO relacionadas con la gestión de los reclamos recibidos.
- Responder al INMETRO ante cualquier reclamo en el plazo de 15 (quince) días naturales;
- Analizar críticamente los resultados y mejorar continuamente los procesos internos relacionados;
- Responder al denunciante sobre la recepción, tratamiento y conclusión de la denuncia de acuerdo con los plazos establecidos por la empresa.

Los empleados y las personas que trabajan para la empresa son responsables del cumplimiento de esta Política.