

## POLÍTICA DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES E RECURSOS

1. A descrição do processo de tratamento de reclamações e recursos é disponibilizada pela Hotinspe, a todas as partes interessadas, sempre que solicitada.
2. As reclamações terão sempre resposta, com a comunicação ao Cliente das conclusões e encerramento do processo, no prazo máximo de 10 dias. Caso se preveja exceder este prazo para a resolução da reclamação, será comunicado ao Cliente o novo prazo previsto.
3. As reclamações podem ser apresentadas por escrito em documento do reclamante (por exemplo e-mail ou carta), ou em formulário específico fornecido pela hotinspe a pedido do Cliente.