



IRON WORKS BRASIL

Rua Martim Francisco, 518 - Vila Buarque
São Paulo / SP - Brasil - CEP 01226-002

Política de Boas Práticas para Relação Comercial – Iron Works Brasil

Caro cliente Iron Works Brasil,

Apresentamos aqui a nossa Política de Boas Práticas para Relação Comercial.

1. *Objetivo*

Estabelecer diretrizes e boas práticas para conduzir relações comerciais entre a Indústria de Pigmentos e seus parceiros, fornecedores e clientes. Esta política visa promover ética, transparência, sustentabilidade e a satisfação mútua nas negociações.

2. *Princípios Gerais*

2.1. *Ética e Integridade*

- Todas as transações comerciais devem ser conduzidas de maneira ética, honesta e transparente.
- Práticas de suborno, corrupção ou favorecimentos indevidos são estritamente proibidas.
- Deve-se respeitar legislações aplicáveis e códigos de conduta setoriais.

2.2. *Respeito e Valorização das Relações*

- Respeitar os interesses e as necessidades dos parceiros comerciais.
- Promover a valorização dos clientes e fornecedores, estabelecendo um ambiente de respeito e cordialidade.

2.3. *Compromisso com a Qualidade*

- Fornecer produtos de alta qualidade, atendendo aos padrões técnicos exigidos no mercado.
- A indústria conta com processos rigorosos de controle e garantia de qualidade em toda a cadeia produtiva.
- Armazenar os produtos de forma adequada, garantindo sua qualidade no momento de compra pelo consumidor final

2.4. *Sustentabilidade*

- Priorizar práticas sustentáveis, incluindo o uso consciente de recursos naturais e redução de resíduos.

- Incentivar parceiros e fornecedores a adotarem medidas sustentáveis em suas operações.

3. *Responsabilidades*

3.1. *Da Iron Works*

- Assegurar a transparência nas informações fornecidas em relação aos produtos, condições comerciais e prazos.
- Respeitar os compromissos assumidos com clientes e fornecedores.
- Fornecer os produtos comprados pelo revendedor de acordo com o pedido, assegurando sua qualidade e normativas como ANVISA entre outros.
- Comunicar com antecedência qualquer alteração em políticas de preço, produção ou outras características que possam afetar a relação comercial com o revendedor, sejam por produtos já comprados quanto por novas remessas ou compras.
- Estabelecer um ambiente de negociações justas e equilibradas.

3.2. *Dos Parceiros Comerciais*

- Cumprir os acordos e compromissos firmados de forma responsável e ética.
- Comunicar de forma clara e tempestiva qualquer situação que possa impactar a relação comercial.
- Observar e respeitar as diretrizes de qualidade, ética e sustentabilidade estabelecidas por esta política.
- Assegurar um preço de revenda dentro do padrão de mercado a fim de preservar a qualidade tanto do produto quanto da marca. A prática de uma política de preço não condizente pode acarretar numa perda de desconto ou de facilidades de negociação e em caso extremo o fim da parceria comercial entre o representante e a Indústria. Em caso de promoção especial feita pelo revendedor o qual seja inferior ao preço de compra do mesmo, este deve ser avisado à Indústria com antecedência, e aprovado por ela. Caso contrário, a parceria comercial entre revendedor e indústria se encerra no mesmo período.
- Aclarar o cliente final sobre qualquer dúvida quanto ao produto vendido.
- Garantir a armazenagem adequada do produto do momento da saída do mesmo da Indústria até a entrega para o cliente final. O produto deverá estar armazenado em local seco, em temperatura abaixo de calor, longe de luz solar e sem umidade.
- Comunicar o produto da melhor maneira possível em seus respectivos canais de venda, sempre promovendo a qualidade, integridade e todas as normas técnicas como exigido pelos órgãos vigentes como exemplo de bulas e outros e certificações da ANVISA.
- Caso você receba um pigmento com qualquer problema, como vazamento ou defeito no tubo, pedimos que você sane o problema do cliente final de forma rápida, substituindo o produto para o cliente, e nós como indústria substituiremos o produto na próxima compra, uma vez que comunicados no momento do ocorrido.

4. *Transparência e Comunicação*

- Todas as partes envolvidas devem se comprometer a estabelecer uma comunicação clara e objetiva.
- Manter a transparência nas informações comerciais, técnicas e financeiras.
- A indústria se compromete a fornecer suporte adequado aos clientes em dúvidas ou questões relacionadas aos produtos.

5. *Gestão de Conflitos*

5.1. *Prevenção e Resolução*

- Situações de conflitos comerciais devem ser tratadas com transparência e respeito, buscando soluções consensuais.
- Caso não haja consenso, as partes deverão recorrer a mecanismos formais de mediação e resolução, de acordo com as normas aplicáveis.

5.2. *Comunicação Adequada*

- Qualquer conflito deve ser reportado formalmente aos canais competentes da Iron Works.

6. *Confidencialidade*

- Todas as informações trocadas entre as partes devem ser tratadas com sigilo e somente utilizadas para os fins pactuados.
- É proibido compartilhar informações sensíveis sem autorização prévia.

7. *Monitoramento e Avaliação*

- Esta política será revisada periodicamente para garantir sua atualização e adequação ao mercado e às necessidades das partes envolvidas.
- Sugestões de melhorias são bem-vindas e devem ser encaminhadas aos canais de comunicação estabelecidos.

8. *Disposições Finais*

- Esta política deve ser amplamente divulgada a todos os colaboradores, parceiros e clientes.
- O descumprimento das diretrizes poderá resultar na revisão das relações comerciais ou aplicação de medidas cabíveis.

Atenciosamente,

Equipe Iron Works Brasil