

KAVAK

CÓDIGO DE CONDUTA PARA CLIENTES

Nossa Missão de Relacionamento

Na **KAVAK**, acreditamos que uma boa negociação começa com respeito. Nosso compromisso é oferecer o melhor atendimento, em um ambiente seguro, acolhedor e digno — para nossos clientes e para nossa equipe.

Por isso, estabelecemos este Código de Conduta como base para toda e qualquer relação comercial conosco — seja na compra e venda de veículos, nos serviços de revisão e oficina, ou no financiamento realizado pela nossa parceira **KUNA**.



O Que Esperamos de Você

Ao nos contatar — pessoalmente, por telefone, WhatsApp, e-mail ou qualquer outro canal —, pedimos que nossas interações sejam sempre pautadas por:

- ✓ **Respeito** à equipe, independentemente de cargo ou função;
- ✓ **Urbanidade** na comunicação, mesmo em situações de discordância
- ✓ **Boa-fé** em todas as etapas da negociação ou do serviço
- ✓ **Colaboração** para a resolução de eventuais problemas

O Que Não Toleramos

A KAVAK não tolerará, sob nenhuma circunstância, as seguintes condutas por parte de clientes:

🚫 Discriminação e Preconceito

Expressões, comentários, gestos ou comportamentos discriminatórios em razão de raça, cor, religião, origem, sexo, orientação sexual, identidade de gênero, deficiência, idade ou qualquer outra característica pessoal de nossos colaboradores.

Homofobia, racismo, machismo e qualquer outra forma de preconceito são crimes no Brasil e não serão aceitos em nenhuma hipótese.

🚫 Ameaças e Intimidações

Qualquer forma de ameaça, coação ou intimidação — verbal, escrita ou gestual — dirigida a colaboradores, seja presencialmente ou por canais digitais.

🚫 Assédio

Comportamentos de assédio moral ou sexual, por qualquer meio de comunicação.

🚫 Conteúdo Ofensivo Digital

Envio de mensagens, áudios, imagens ou vídeos de cunho ofensivo, vexatório ou discriminatório pelos nossos canais de atendimento (WhatsApp, e-mail, redes sociais).

🚫 Danos ao Ambiente ou à Equipe

Danos físicos a colaboradores, ao espaço físico da empresa ou a veículos sob nossa guarda.

O Que Acontece em Caso de Descumprimento

Identificada qualquer conduta acima, a **KAVAK** e/ou a **KUNA** poderão:

- **Encerrar o atendimento imediatamente**, em qualquer canal
- **Rescindir o contrato** vigente, sem ônus para a empresa
- **Preservar os registros** (gravações, prints, áudios) como evidência
- **Apoiar juridicamente** o colaborador afetado, incluindo o registro de Boletim de Ocorrência e representação criminal quando cabível

Nosso Compromisso com Você

Em contrapartida, a **KAVAK** se compromete a:

- Tratar cada cliente com atenção, transparência e respeito
- Resolver conflitos e insatisfações de forma ágil e profissional
- Disponibilizar canais claros para reclamações e feedbacks
- Manter um ambiente de atendimento seguro e acolhedor para todos



Canal de Confiança — Canal de Denúncia KAVAK

Caso você tenha vivenciado algo que não esteja alinhado com estes valores — seja da parte de nossa equipe ou de outros clientes —, utilize nosso Canal de Confiança, disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana:

Caso você tenha vivenciado algo que não esteja alinhado com estes valores — seja da parte de nossa equipe ou de outros clientes —, utilize nosso Canal de Confiança, disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana:

| Canal | Acesso |
|---------------|--|
| 🌐 Link direto | kavak.integrityline.com |
| 📱 QR Code |  |

O Canal de Confiança é seguro, sigiloso e pode ser utilizado de forma anônima. Todos os relatos são tratados com seriedade e confidencialidade.

Base Legal

Este Código fundamenta-se na Constituição Federal (art. 1º, III; art. 3º, IV; art. 5º, XLI e XLII), na Lei 7.716/1989, nos Arts. 140, §3º e 147 do Código Penal, no Art. 187 do Código Civil e na decisão do STF na ADO 26/2019, que equiparou homofobia e transfobia ao crime de racismo.

Versão [1.0] — [JANEIRO/2026] | KAVAK TECNOLOGIA E COMERCIO DE VEICULOS LTDA — CNPJ: 36.740.390/0001-83



Bruna Aline
Compliance Officer e DPO Brasil