

**COMPROMISSO DE INTENÇÕES DE QUALIDADE TOTAL DOS PRODUTOS  
DA LINHA PREMIUM ESPECIAL DA GRANDFOOD INDÚSTRIA E COMÉRCIO  
LTDA**

Os produtos da linha **Premium Especial PremierR** foram desenvolvidos por veterinários e nutricionistas de forma completa e balanceada com o propósito único de atender a todas as necessidades nutricionais de cães e gatos.

A industrialização dos produtos fabricados pela GRANDFOOD é submetida a um rígido controle de qualidade e examinada por profissionais altamente especializados, sendo feitos com matérias-primas selecionadas e com altos níveis nutricionais.

Dessa maneira, a GRANDFOOD garante que caso o consumidor não esteja satisfeito com qualquer um dos produtos linha **Premium Especial PremierR** seja ressarcido em 100% do preço pago, de acordo com a respectiva nota fiscal original de aquisição que deverá ser apresentada para tal fim, ou a reposição por uma nova embalagem da mesma linha originalmente adquirida e produzida pela GRANDFOOD, ficando a critério do consumidor a opção desejada.

A intenção é trazer ao consumidor a definição do conceito de qualidade total através da constante valorização de seus direitos. **NÃO SE TRATA DE UMA PROMOÇÃO** e sim de um **PROGRAMA DE GARANTIA DE SATISFAÇÃO**.

O consumidor poderá encontrar os produtos GRANDFOOD em pet shops e lojas especializadas em produtos para animais, sendo que em todas as embalagens das linhas **Premium Especial PremierR** haverá o “selo de 100% de satisfação ou o seu dinheiro de volta”, assim como o compromisso e o número do PREMIERPET RESPONDE 0800 55 66 66.

## COMO FUNCIONA O PROGRAMA DE GARANTIA DE SATISFAÇÃO

### **I - Opção da Troca do Produto por Dinheiro**

A troca de produto das linhas **Premium Especial PremierR** será efetuada ao consumidor em dinheiro através de depósito bancário, considerando-se para valor de reembolso a importância despendida por este para a aquisição do produto, ou seja, 100% do valor unitário pago pelo consumidor final.

A troca dos produtos das linhas **Premium Especial PremierR** por dinheiro será efetuada dentro das seguintes condições:

1. É imprescindível que o consumidor tenha a via original da nota fiscal de aquisição da mercadoria;
2. A devolução somente será promovida se o pedido de troca for formulado dentro dos 60 (sessenta) dias contados da emissão da nota fiscal com a efetiva entrega do produto pelo lojista;
3. É imprescindível que o consumidor entre em contato com o SAC - Serviço de Atendimento ao Consumidor, através do telefone 0800 55 66 66, de Segunda à Sexta-Feira (8:30 – 18:00) para relatar o problema ocorrido e solicitar o pedido de troca do produto por dinheiro, ocasião em que terá que fornecer nome, endereço, CPF e dados da conta bancária, garantindo ao mesmo o cadastro de seus dados junto ao Serviço de Atendimento ao Consumidor;
4. A opção de troca do produto por dinheiro pode ser requisitada apenas **2 (duas) vezes por consumidor, a cada 6 (seis) meses**, o que será apurado através do cruzamento das informações de nome, endereço e CPF;
5. É imprescindível que o consumidor final devolva no mínimo 50% (cinquenta por cento) do peso líquido inicial constante na embalagem original do produto adquirido. Ex: embalagem com 15 kg deverá conter no retorno um peso líquido

mínimo de 7,5 kg do mesmo produto;

6. Caso o peso líquido inicial total constante na embalagem seja inferior 200g (duzentos gramas), este fica isento da devolução com 50% do peso líquido inicial constante na embalagem do produto adquirido, entretanto, deve apresentar a embalagem no ato da troca;

7. O consumidor final deverá devolver o restante do produto não consumido, devidamente acondicionado na embalagem original do produto, entregando-a no mesmo estabelecimento comercial onde adquiriu a mercadoria; e

8. Na mesma oportunidade o consumidor deverá entregar a via original da nota fiscal de aquisição da mercadoria mencionando seu código de atendimento fornecido pelo SAC e transferir a posse do produto à GRANDFOOD, ou a seu preposto, firmando no verso da Nota Fiscal do consumidor a declaração padrão referente a tal devolução.

9. A GRANDFOOD terá 15 (quinze) dias úteis, a contar da data da devolução do restante da ração/embalagem pelo consumidor para efetuar o depósito do dinheiro.

**A opção de troca do produto por dinheiro fica limitada a no máximo duas embalagens de qualquer produto das linhas Premium Especial PremieR. O valor unitário dos produtos em Nota Fiscal deverá ser condizente com a tabela de mercado local e valores que ultrapassarem não serão reembolsados.**

O depósito será feito em conta corrente ou poupança fornecida pelo consumidor final e somente será realizado se o CPF for o mesmo do consumidor cadastrado.

A troca de mais de duas embalagens de qualquer produto das linhas PremieR só poderá ser feita por outros produtos da mesma linha e somente será realizada caso as embalagens estejam intactas, em ótimas condições de armazenamento e

em perfeita condição para futura comercialização.

Não poderão ser trocados produtos fora de seu prazo de validade. No caso da data não estar legível, o produto será considerado como fora do prazo de validade.

O Programa de Garantia de Satisfação é exclusivo para o consumidor final, sendo totalmente vedado a Distribuidores, Atacadistas, Representantes Comerciais, Pet Shops, Clínicas Veterinárias, Lojas Agropecuárias e qualquer outro tipo de estabelecimento comercial, de produção ou de pesquisa.

## **II - Troca do Produto por Mercadoria**

A troca de produto das linhas PremieR será efetuada ao consumidor por outro produto da mesma linha originalmente adquirida e fabricada pela GRANDFOOD, de acordo com a preferência do consumidor.

A troca do produto das linhas PremieR por outro produto da mesma linha originalmente adquirida será efetuada dentro das seguintes condições:

1. É imprescindível que o consumidor tenha a via original da nota fiscal de aquisição da mercadoria;
2. A devolução somente será promovida se o pedido de troca for formulado dentro dos 60 (sessenta) dias contados da emissão da nota fiscal com a efetiva entrega do produto pelo lojista;
3. É imprescindível que o consumidor entre em contato com o SAC - Serviço de Atendimento ao Consumidor, através do telefone 0800 55 66 66, de Segunda à Sexta-Feira (8:30 – 18:00) para relatar o problema ocorrido e solicitar o pedido de troca do produto por outro produto da mesma linha originalmente adquirida, ocasião em que terá que fornecer nome, endereço, CPF, garantindo ao mesmo o

cadastro de seus dados junto ao Serviço de Atendimento ao Consumidor;

4. A opção de troca do produto por outro produto da mesma linha originalmente adquirida pode ser requisitada apenas **2 (duas) vezes por consumidor, a cada 6 (seis) meses**, o que será apurado através do cruzamento das informações de nome, endereço e CPF;

5. É imprescindível que o consumidor final devolva no mínimo 50% (cinquenta por cento) do peso líquido inicial constante na embalagem original do produto adquirido. Ex: embalagem com 15 kg deverá conter no retorno um peso líquido mínimo de 7,5 kg do mesmo produto;

6. Caso o peso líquido inicial total constante na embalagem seja inferior 200g (duzentos gramas), este fica isento da devolução com 50% do peso líquido inicial constante na embalagem do produto adquirido, entretanto deve apresentar a embalagem no ato da troca;

7. O consumidor final deverá devolver o restante do produto não consumido, devidamente acondicionado na embalagem original do produto, entregando-a no mesmo estabelecimento comercial onde adquiriu a mercadoria;

8. Na mesma oportunidade o consumidor deverá entregar a via original da nota fiscal de aquisição da mercadoria mencionando seu código de atendimento fornecido pelo SAC e transferir a posse do produto à GRANDFOOD, ou a seu preposto, firmando no verso da Nota Fiscal do consumidor a declaração padrão referente a tal devolução.

9. A GRANDFOOD terá 15 (quinze) dias úteis, a contar da data da devolução do restante da ração/embalagem pelo consumidor para efetuar a entrega do novo produto.

**A opção de troca do produto por outro da mesma linha originalmente adquirida fica limitada a no máximo duas embalagens de qualquer produto das linhas Premium Especial PremieR.**

A troca de mais de duas embalagens de qualquer produto das linhas PremieR só poderá ser feita por outros produtos da mesma linha e somente será realizada caso as embalagens estejam intactas, em ótimas condições de armazenamento e

em perfeita condição para futura comercialização.

Não poderão ser trocados produtos fora de seu prazo de validade. No caso da data não estar legível, o produto será considerado como fora do prazo de validade.

O Programa de Garantia de Satisfação é exclusivo para o consumidor final, sendo totalmente vedado a Distribuidores, Atacadistas, Representantes Comerciais, Pet Shops, Clínicas Veterinárias, Lojas Agropecuárias e qualquer outro tipo de estabelecimento comercial, de produção ou de pesquisa.

### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

A GRANDFOOD, por meio deste termo de compromisso, firma com o consumidor um programa de 100% de satisfação em razão dos produtos que produz e comercializa. Tal programa é calcado na reposição do produto adquirido por dinheiro ou por outro alimento para cães e gatos produzido pela GRANDFOOD.

A GRANDFOOD ESTÁ CERTA DE ESTAR PROPORCIONANDO AO SEU ANIMAL DE ESTIMAÇÃO O QUE HÁ DE MELHOR EM ALIMENTOS PARA CÃES E GATOS. SEMPRE VISANDO APERFEIÇOAR SEUS PRODUTOS, PERMANECE COM SUA LINHA ABERTA ATRAVÉS DO MESMO PREMIERPET RESPONDE - 0800 - 55 66 66 PARA RECEBER SUAS CRÍTICAS E SUGESTÕES.