

PROGRAMA DE GARANTIA DE SATISFAÇÃO

REGULAMENTO DO PROGRAMA DE SATISFAÇÃO 100% e 110% DOS PRODUTOS DAS LINHAS PREMIUM ESPECIAL E SUPER PREMIUM DA GRANDFOOD INDÚSTRIA E COMÉRCIO LTDA. (“GRANDFOOD”)

Os Produtos das linhas **Premium Especial** e **Super Premium** da GRANDFOOD (“Produtos”) foram desenvolvidos por veterinários e nutricionistas com o propósito de atender a todas as necessidades nutricionais de cães e gatos, de forma completa e balanceada.

A industrialização dos Produtos da GRANDFOOD é submetida a um rígido controle de qualidade e examinada por profissionais altamente especializados, utilizando matérias-primas selecionadas e com altos níveis nutricionais.

Dessa maneira, a GRANDFOOD garante ao consumidor que não estiver satisfeito com qualquer um dos Produtos das linhas **Premium Especial** ou **Super Premium** o direito à substituição do produto adquirido ou à restituição do valor de compra, conforme critérios definidos adiante.

O consumidor poderá escolher 01 (uma) das opções a seguir:

- Reembolso de **100%** ou **110%** do valor pelo qual o produto foi adquirido, sendo certo que o percentual de reembolso é determinado de acordo com o especificado no selo impresso na embalagem do produto adquirido;
- Troca por um novo produto equivalente, da mesma linha originalmente adquirida e produzida pela GRANDFOOD.

Para essa finalidade, o consumidor deverá apresentar a respectiva nota fiscal original de aquisição e a embalagem do Produto de acordo com as especificações adiante detalhadas.

NÃO SE TRATA DE UMA PROMOÇÃO, mas de um **PROGRAMA DE GARANTIA DE SATISFAÇÃO**, com a intenção de trazer ao consumidor o conceito de qualidade total através da constante valorização de seus direitos.

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** e **Super Premium** da GRANDFOOD haverá o selo de **100%** ou **110%** de satisfação, os termos essenciais deste programa de garantia de satisfação identificados como “Nosso Compromisso” e o contato do PREMIERPET RESPONDE através do telefone 0800 55 66 66. O conteúdo integral deste programa de garantia de satisfação pode ser encontrado em nosso website www.premierpet.com.br

O mesmo Produto pode conter diferentes percentuais de reembolso (100% ou 110%), valendo para fins deste Programa de Garantia de Satisfação o percentual que estiver indicado na respectiva embalagem.

O Programa de Garantia de Satisfação (Programa Qualidade 100% ou 110%) é exclusivo para o consumidor final, não sendo aplicável a Distribuidores, Atacadistas, Representantes Comerciais, Pet Shops, Clínicas Veterinárias, Lojas

Virtuais, Lojas Agropecuárias, e-commerce e qualquer outro tipo de estabelecimento comercial, de produção ou de pesquisa.

COMO FUNCIONA O PROGRAMA DE GARANTIA DE SATISFAÇÃO

I - Opção de Troca do Produto por Dinheiro

A troca de Produto das linhas **Premium Especial** e **Super Premium** será efetuada ao consumidor em dinheiro através de depósito bancário, considerando-se para valor de reembolso a importância despendida por ele para a aquisição do Produto, ou seja, para embalagens com o selo 100% de satisfação a restituição será de 100% do valor unitário pago pelo consumidor, e para embalagens com 110% de satisfação, a restituição será de 110% do valor unitário pago pelo consumidor.

A troca dos Produtos das linhas **Premium Especial** e **Super Premium** por dinheiro será efetuada dentro das seguintes condições:

1. A GRANDFOOD acredita que apenas canais especializados podem oferecer o melhor suporte e orientação adequada aos clientes. Por isso, disponibiliza produtos para venda apenas em Pet Shops, Clínicas Veterinárias e lojas virtuais especializadas no segmento pet (cães e gatos domésticos). É imprescindível, portanto, que o Produto tenha sido adquirido na rede de distribuição GRANDFOOD (Pet Shops, Clínicas Veterinárias ou lojas físicas ou virtuais especializadas na venda de alimentos para cães e gatos, devidamente autorizadas pela GRANDFOOD);
2. É imprescindível que o consumidor tenha a via original da nota fiscal de aquisição do Produto;
3. O contato para solicitação de reembolso deve ser efetuado em no máximo 60 (sessenta) dias corridos contados da emissão da nota fiscal com a efetiva entrega do Produto pelo lojista;
4. É imprescindível que o consumidor entre em contato com o Premier Responde, através do telefone 0800 55 66 66, de Segunda à Sexta-Feira (8h30min – 17h30min) para relatar o problema ocorrido e solicitar a troca do Produto por dinheiro, ocasião em que deverá fornecer nome, endereço, CPF e dados da conta bancária, permitindo o cadastro de seus dados no sistema de atendimento do Premier Responde.;
5. A opção de troca do Produto por dinheiro poderá ser requisitada apenas **2 (duas) vezes por consumidor a cada 6 (seis) meses**, o que será apurado através do cruzamento de informações como nome, endereço e CPF;
6. É imprescindível que o consumidor devolva, no mesmo estabelecimento comercial onde adquiriu o Produto, 50% (cinquenta por cento) no mínimo do peso líquido inicial constante na embalagem original do Produto adquirido (ex: embalagem com 15kg deverá conter no retorno um peso líquido mínimo de 7,5kg do mesmo Produto);
7. Caso o peso líquido inicial total constante na embalagem seja inferior a 200g (duzentos gramas), o consumidor fica isento da devolução com 50% do peso líquido inicial constante na embalagem do Produto adquirido, devendo, entretanto, apresentar a embalagem no ato da troca;

8. O consumidor final deverá devolver o restante do Produto não consumido devidamente acondicionado em sua embalagem original, entregando-o no mesmo estabelecimento comercial onde o adquiriu;
9. Na mesma oportunidade, o consumidor deverá entregar a via original da nota fiscal de aquisição do Produto mencionando seu código de atendimento fornecido pelo PremieR Responde, e transferir a posse do Produto ao estabelecimento comercial onde o adquiriu, firmando no verso da Nota Fiscal do consumidor a declaração padrão referente a tal devolução;
10. Não poderão ser trocados Produtos fora de seu prazo de validade. Caso a data não esteja legível, o produto será considerado como fora do prazo de validade;
11. A GRANDFOOD terá 15 (quinze) dias úteis, a contar da data da devolução do restante do produto pelo consumidor, para efetuar o depósito do reembolso;
12. **A opção de troca do Produto por dinheiro fica limitada ao máximo de 2 (duas) embalagens de qualquer Produto das linhas Premium Especial ou Super Premium. O valor unitário dos Produtos em Nota Fiscal deverá ser condizente com a tabela de mercado local, sendo que valores que ultrapassarem o estabelecido em tabela não serão reembolsados.**
13. O reembolso será feito mediante depósito em conta corrente ou poupança fornecida pelo consumidor e somente será realizado se o CPF for o mesmo do consumidor cadastrado.
14. Caso o consumidor deseje trocar mais de 2 embalagens, as embalagens que excedam 2 unidades não poderão ser trocadas por dinheiro e deverão ser trocadas obrigatoriamente por produtos equivalentes, obedecendo as regras do item II abaixo.

II - Troca do Produto por Mercadoria

A troca de Produto será efetuada ao consumidor por outro Produto da mesma linha originalmente adquirida de fabricação pela GRANDFOOD, de acordo com a preferência do consumidor, e dentro das seguintes condições:

1. A GRANDFOOD acredita que apenas canais especializados podem oferecer o melhor suporte e orientação adequada aos clientes. Por isso, disponibiliza produtos para venda apenas em Pet Shops, Clínicas Veterinárias e lojas virtuais especializadas no segmento pet (cães e gatos domésticos). É imprescindível, portanto, que o Produto tenha sido adquirido na rede de distribuição GRANDFOOD (Pet Shops, Clínicas Veterinárias ou lojas físicas ou virtuais especializadas na venda de alimentos para cães e gatos, devidamente autorizadas pela GRANDFOOD);
2. É imprescindível que o consumidor tenha a via original da nota fiscal de aquisição do Produto;
3. O contato para solicitação de troca deve ser efetuado em no máximo 60 (sessenta) dias contados da emissão da nota fiscal;
4. É imprescindível que o consumidor entre em contato com o PremieR Responde, através do telefone 0800 55 66 66, de Segunda à Sexta-Feira (8h30min – 17h30min) para relatar o problema ocorrido e solicitar o pedido de troca do Produto por outro Produto da mesma linha originalmente adquirida, ocasião em que deverá fornecer nome, endereço, CPF, permitindo o cadastro de seus dados no sistema de atendimento do PremieR Responde;

5. 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;
6. É imprescindível que o consumidor devolva, no mesmo estabelecimento comercial onde adquiriu o Produto, 50% (cinquenta por cento) no mínimo do peso líquido inicial constante na embalagem original do Produto adquirido (ex: embalagem com 15kg deverá conter no retorno um peso líquido mínimo de 7,5kg do mesmo Produto);
7. Caso o peso líquido inicial total constante na embalagem seja inferior a 200g (duzentos gramas), o consumidor fica isento da devolução com 50% do peso líquido inicial constante na embalagem do Produto adquirido devendo, entretanto, apresentar a embalagem no ato da troca;
8. O consumidor deverá devolver o restante do Produto não consumido, devidamente acondicionado em sua embalagem original, entregando-a no mesmo estabelecimento comercial onde o adquiriu;
9. Na mesma oportunidade, o consumidor deverá entregar a via original da nota fiscal de aquisição do Produto mencionando seu código de atendimento fornecido pelo atendimento no Premier Responde, e transferir a posse do Produto ao estabelecimento comercial onde o adquiriu, firmando no verso da Nota Fiscal do consumidor a declaração padrão referente a tal devolução.
10. A GRANDFOOD terá 15 (quinze) dias úteis, a contar da data da devolução do restante do Produto, para disponibilizar o novo produto ao consumidor para retirada no mesmo estabelecimento comercial indicado no item 9. supra.
11. **A opção de troca do produto por outro da mesma linha originalmente adquirida fica limitada a no máximo 2 (duas) embalagens de qualquer produto das linhas Premium Especial ou Super Premium.**
12. A troca de mais de duas embalagens de qualquer produto das linhas **Premium Especial** ou **Super Premium** só poderá ser feita por outros produtos da mesma linha e somente será realizada caso as embalagens estejam intactas.
13. Não poderão ser trocados produtos fora de seu prazo de validade. Caso a data de validade não esteja legível, o produto será considerado como fora do prazo de validade.

DISPOSIÇÕES GERAIS

No momento em que fornecer seus dados para participação do Programa de Garantia de Satisfação, o consumidor autorizará, para fins de atendimento à Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/18), a coleta e o tratamento dos mesmos dados para a própria efetividade do Programa, especialmente com o objetivo de que a GRANDFOOD possua atualizados e verdadeiros os dados cadastrais dos participantes para identificação, contato, localização, troca de produtos, reembolso de valores, cumprimento de obrigações e entrega de benefícios. A GRANDFOOD declara expressamente que não compartilhará dados pessoais dos participantes.

A GRANDFOOD se reserva o direito de alterar as regras do Programa de Garantia de Satisfação a qualquer momento, sem aviso prévio, sendo certo que alterações nas condições e regras previstas neste Regulamento serão divulgadas no site www.premierpet.com.br, valendo, para todos os efeitos, sempre a última versão do regulamento.

Este Regulamento altera e substitui o Regulamento do Programa de Garantia de Satisfação registrado no Cartório de Registro de Títulos e Documentos de Ribeirão Bonito-SP sob o nº 4889, no Livro B-30, fls. 102verso/105, na data de 26/07/2017.

A GRANDFOOD, SEMPRE VISANDO AO APERFEIÇOAMENTO DE SEUS PRODUTOS, PERMANECE COM A COMUNICAÇÃO ABERTA ATRAVÉS DO PREMIERPET RESPONDE – tel.: 0800 55 66 66 - E DOS DEMAIS CANAIS DE COMUNICAÇÃO (SITE E REDES SOCIAIS) PARA RECEBER COMENTÁRIOS, DÚVIDAS, CRÍTICAS OU SUGESTÕES.