

Programa de garantía de satisfacción

Reglamento del programa de satisfacción 110% de los productos de las líneas Súper premium de la Grandfood Indústria y comercio LTDA. ("GRANDFOOD")

Los productos de las líneas **Super Premium** de la GRANDFOOD ("Productos") han sido desarrollados por veterinarios y nutricionistas con el objetivo de atender a todas las necesidades nutricionales de perros y gatos, de forma completa y equilibrada.

La industrialización de los Productos de GRANDFOOD es sometida a un estricto control de calidad y analizado por profesionales altamente especializados, utilizando materias primas seleccionadas y con altos niveles nutricionales.

De esa manera, GRANDFOOD garantiza al consumidor que no esté satisfecho con cualquiera de nuestros Productos de las líneas **Súper Premium** el derecho a la restitución del valor de la compra, de acuerdo con los criterios definidos a continuación.

El consumidor podrá elegir 01 (una) de las opciones a continuación:

Devolución de 110% del valor por el cual el producto ha sido adquirido, siendo cierto que el porcentaje de reembolso es determinado de acuerdo con lo especificado en el sello impreso en el embalaje del producto adquirido;

Para ello, el consumidor deberá presentar la respectiva factura original de adquisición y el embalaje del producto de acuerdo con las especificaciones detalladas a continuación:

No se trata de una promoción, sino de un **PROGRAMA DE GARANTÍA DE SATISFACCIÓN**, con la intención de traer al consumidor el concepto de calidad total por medio de la constante valoración de sus derechos.

El consumidor podrá encontrar los productos GRANDFOOD en tiendas de mascotas y tiendas especializadas en productos para animales, siendo que en todos los embalajes de las líneas Super Premium de GRANDFOOD habrá el sello de 110% de satisfacción. El contenido completo de ese programa de garantía de satisfacción puede ser encontrado en nuestro website www.premierpet.com.br/es/

Un mismo producto puede contener diferentes porcentajes de reembolso (110%), valiendo para fines de este **Programa de Garantía de Satisfacción** o porcentaje que esté indicado en el respectivo embalaje.

El programa de Garantía de Satisfacción (Programa de calidad 110%) es exclusivo para el consumidor final, no siendo aplicable a Distribuidores, Mayoristas, Representantes Comerciales, Tiendas de mascota, Clínicas Veterinarios, Tiendas Virtuales, Tiendas Agropecuarias, comercio electrónico y cualquier otro tipo de establecimiento comercial, de producción o de investigación.

CÓMO FUNCIONA EL PROGRAMA DE GARANTÍA DE SATISFACCIÓN

I - Opción de Cambio del Producto por Dinero

El cambio de Producto de las líneas **Súper Premium** será efectuado al consumidor en efectivo a través de depósito bancario, considerando para el reembolso el valor desprendido por él para la adquisición del Producto, o sea, para embalajes con 110% de satisfacción, la restitución será de 110% del valor unitario pago por el consumidor.

El cambio de los Productos de las líneas **Súper Premium** por dinero será efectiva en las siguientes condiciones:

1. GRANDFOOD cree que solo los canales especializados pueden ofrecer el mejor soporte y orientación adecuada a los clientes. Por eso, ofrece productos para venta solamente en Tiendas de mascotas, Clínicas Veterinarios y Tiendas virtuales especializadas en el segmento mascota (perros y gatos domésticos). Es imprescindible, por lo tanto, que el Producto haya sido adquirido en red de distribución GRANDFOOD (Tiendas de mascotas, Clínicas Veterinarias o Tiendas físicas o virtuales especializadas en la venta de alimentos para perros y gatos, debidamente autorizadas por GRANDFOOD);
2. Es imprescindible que el consumidor tenga la versión original de la factura de adquisición del Producto;
3. El contacto para solicitud del reembolso debe ser efectuado en el máximo 60 (sesenta) días contados desde la emisión de la factura con la efectiva entrega del Producto por el comerciante;
4. Es imprescindible que el consumidor entre en contacto con PremieR, a través del formulario en nuestro website www.premierpet.com.br/es/, para relatar el problema ocurrido y solicitar el cambio del producto por dinero, momento en el que se deberá informar sus informaciones, permitiendo el registro de sus datos en el sistema de atendimento de PremieR.
5. La opción de cambio del Producto por dinero podrá ser requisitada apenas 2 (dos) veces por consumidor a cada 6 (seis) meses, lo que se verificará a través del cruce de informaciones;
6. Es imprescindible que el consumidor devuelva, en el mismo establecimiento comercial donde adquirió el Producto, 50% (cincuenta por ciento) en el mínimo del peso neto inicial que figura en el embalaje original del Producto adquirido (ej: embalaje con 15 kg deberá contener en la devolución un peso líquido de 7,5 kg del mismo Producto);

7. En caso de que el peso neto inicial total que figura en el embalaje sea menor que 200 g (doscientos gramos), el consumidor queda exento de la devolución con el 50% del peso neto inicial que figura en el embalaje del Producto adquirido, debiendo, sin embargo, presentar el embalaje en el momento del cambio;
8. El consumidor final deberá devolver el resto de Producto no consumido debidamente acondicionado en su embalaje origen el mismo establecimiento comercial donde lo adquirió;
9. En la misma oportunidad, el consumidor deberá entregar la vía original de la factura de adquisición de Producto mencionando su código de atención ofrecido por PremieR, y transferir en el verso de la factura del consumidor la declaración tipo referente a dicha devolución;
10. No se puede cambiar productos fuera de su plazo de caducidad. Caso la fecha no esté legible, el producto será considerado como fuera del plazo de caducidad;
11. A GRANDFOOD tendrá 15 (quince) días hábiles, a contar de la fecha de devolución del resto del producto por el consumidor, para efectuar el pago del reembolso;
- 12. La opción de cambio de Producto por dinero está limitada a un máximo de dos embalajes de cualquier Producto de la línea Super Premium. El valor unitario de los Productos en Factura deberá estar de acuerdo con la tabla de mercado local, siendo que valores que sobrepasen el establecido en tabla no serán devueltos.**
13. El reembolso será hecho a través de depósito en cuenta corriente o de ahorro, proporcionada por el consumidor y sólo será realizado si el CPF está de acuerdo con el registrado por el consumidor.

Disposiciones generales

En el momento en que ofrece sus datos para participación del Programa de Garantía de Satisfacción, el consumidor autorizará, para fines de atendimento a la Ley General de Protección de Datos (Lei 13.709/18), la recolección y el tratamiento de los mismos datos para la propia efectividad del Programa, especialmente con el objetivo de que GRANDFOOD, mantenga actualizados y verdaderos los datos registrados de los participantes para identificación, contacto, ubicación, cambio de productos, reembolso de valores, cumplimiento de obligaciones y entrega de beneficios. GRANDFOOD declara expresamente que no compartirá los datos personales de los participantes.

GRANDFOOD reserva el derecho de alterar las reglas del Programa de Garantía de Satisfacción a cualquier momento, sin avisar con antelación, siendo cierto que las alteraciones en las condiciones y reglas previstas en este reglamento serán publicadas en el sitio www.premierpet.com.br/es/, para todos los efectos, siempre se aplica la última versión del reglamento.

Este Reglamento altera y sustituye el reglamento del Programa de Garantía de Satisfacción registrado en el Notario de registro de Títulos y Documentos de **Ribeirão Bonito-SP sob o nº 4889, en el Libro B-30, fls. 102verso/105, en la fecha de 26/07/2017.**

GRANDFOOD, SIEMPRE BUSCANDO PERFECCIONAR SUS PRODUCTOS, MANTIENE COMUNICACIÓN ABIERTA A TRAVÉ DE PREMIERPET CONTESTA - TEL - Y DE LOS DEMÁS CANALES DE COMUNICACIÓN (SITIO Y REDES SOCIALES) PARA RECIBIR COMENTARIOS, DUDAS, CRÍTICAS O SUGERENCIAS