

## Programa 100% de Garantia de Satisfação

Regulamento do Programa de Satisfação 100% de garantia de satisfação em produtos das linhas Premium Especial e Super Premium da **NUTRIAVE ALIMENTOS LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, doravante denominada simplesmente ALINUTRI, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 27.250.737/0005-42, Inscrição Estadual sob nº 081471777, localizada na cidade de VIANA-ES, na Rodovia BR 262, KM 19, Nº 28, Centro, Viana.- CEP: 29.130-055.

Com a experiência, conquistada em mais de 30 anos dedicados à nutrição animal, a ALINUTRI desenvolve e oferece aos seus consumidores, alimentos para animais de estimação fabricados com a mais alta tecnologia e acompanhados por médicos veterinários e especialistas em Nutrição Animal, atendendo assim as necessidades nutricionais de cães e gatos, de forma completa e balanceada. Os produtos são produzidos com matérias primas selecionadas e submetidas a um rígido controle de qualidade por profissionais altamente especializados, garantindo assim os níveis nutricionais das nossas rações.

Por acreditar na qualidade de seus Alimentos e por se preocupar com a satisfação de seus consumidores, a ALINUTRI possui o PROGRAMA 100% SATISFAÇÃO GARANTIDA que tem por objetivo promover a troca por outro Alimento, na forma deste regulamento, caso o consumidor não esteja satisfeito com a compra. A ALINUTRI assume esse compromisso junto aos seus consumidores, conforme critérios definidos adiante.

### **1. O consumidor poderá escolher uma das opções a seguir:**

- Reembolso de 100% do valor pago no produto adquirido em qualquer estabelecimento comercial dentro do território nacional;
- Troca por um novo produto equivalente, da mesma linha produzido pela Alinutri Nutrição Animal.

Para essa finalidade, o consumidor deverá apresentar, em nosso atendimento ao cliente (SAC), de segunda a sexta-feira, das 07h às 17h, nota fiscal original de compra e foto da embalagem contendo: data de fabricação, lote e validade do produto.

O regulamento em questão não se trata de uma promoção, mas sim de um PROGRAMA DE GARANTIA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE, com o objetivo de trazer para o consumidor o conceito e a garantia total através dos seus direitos.

### **2. DEFINIÇÃO DOS PRODUTOS PARTICIPANTES DO PROGRAMA 100% SATISFAÇÃO GARANTIDA**

Os Alimentos participantes do PROGRAMA 100% SATISFAÇÃO GARANTIDA possuem uma identificação na embalagem contendo os dizeres: “SATISFAÇÃO 100% GARANTIDA” e abrange especificamente a linha Premium Especial e Super Premium de Alimentos secos ALINUTRI.

O PROGRAMA 100% DE GARANTIA DE SATISFAÇÃO é exclusivo para o consumidor final, não sendo aplicável a distribuidores, atacadistas, representantes comerciais, pet shops, clínicas veterinárias lojas virtuais, lojas agropecuárias e qualquer outro tipo de estabelecimento comercial, de produção ou de pesquisa.

### **3. Como Funciona**

#### **3.1 – Opção de Troca do Produto por Dinheiro**

Para que o procedimento seja efetivado, faz-se necessário que o produto reclamado seja das linhas Premium Especial e ou Super Premium. Será pago ao consumidor em dinheiro através de depósito bancário, somente os produtos que conterem o selo do programa 100# de garantia de satisfação, a restituição será de 100% do valor unitário pago pelo consumidor.

Para troca dos produtos das linhas Premium Especial e Super Premium por dinheiro, só serão efetuadas dentro das seguintes condições:

3.2 A Alinutri Nutrição Animal disponibiliza seus produtos para canais especializados e que atendem aos requisitos exigidos pela empresa para orientações adequadas aos clientes. Por isso os nossos lojistas e parceiros são especialistas em nutrição animal. Por tanto, é de suma importância que os produtos tenham sido adquiridos em um lojista parceiro;

3.3 É de suma importância que o consumidor tenha a nota fiscal de aquisição do produto em via original;

3.4 Para que o consumidor efetue o processo de troca do produto por produto, faz-se necessário que a solicitação seja feita em no máximo 30 dias corridos a contar da emissão da nota fiscal;

3.5 É de suma importância que o consumidor entre em contato com o SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente) através do telefone 27-3255-9999, de segunda a sexta-feira, das 07h às 17h, para relato da ocorrência e solicitação da troca do produto por dinheiro, o consumidor deverá fornecer dados pessoais para registro no sistema, além de dados bancários para depósito;

3.6 O consumidor só poderá solicitar reembolso do produto por dinheiro apenas 2x por ano;

3.7 No ato da solicitação do reembolso, o consumidor tomará conhecimento da responsabilidade de devolver no estabelecimento da compra no mínimo 80% do peso líquido inicial da embalagem original do produto. Ex.: Em uma embalagem de 25kg, deverá conter no retorno um peso líquido mínimo de 20kg do mesmo produto;

3.8 O consumidor deverá devolver o restante do produto não consumido devidamente na embalagem original, entregando-o no mesmo ponto comercial onde o produto foi adquirido;

3.9 No ato da devolução, o consumidor final deverá entregar a nota fiscal original da compra, mencionando os dados do atendimento realizado pelo SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente)

da Alinutri Nutrição Animal, e devolver para o ponto comercial a posse dos 80% do produto restante.

3.10 Os produtos fora de validade, com data ilegível e danificados, não serão considerados aptos para troca e serão considerados fora do padrão do programa 100% de satisfação de garantia;

3.11 A Alinutri Nutrição Animal terá o prazo de até 20 dias úteis, a contar com a data da devolução do produto pelo consumidor, para efetuar o depósito de reembolso;

3.12 A opção da troca do produto por dinheiro fica limitada a uma embalagem dos produtos das linhas Premium Especial e Super Premium. Os valores unitários dos produtos em NF deverão ser condizentes com a tabela local de mercado, caso os valores não estejam dentro da tabela não haverá reembolso.

3.13 O depósito bancário será feito exclusivamente em nome e CPF do reclamante, em conta corrente ou poupança, não sendo permitido o depósito em nome de terceiros sobre qualquer hipótese.

#### **4. Troca do Produto por Mercadoria**

A troca de produto por outro produto ao consumidor, só acontecerá se o produto reclamante pertencer a Alinutri Nutrição Animal, por produtos da mesma linha e dentro das seguintes condições:

4.1 A Alinutri Nutrição Animal disponibiliza seus produtos para canais especializados e que atendem aos requisitos exigidos pela empresa para orientações adequadas aos clientes. Por isso os nossos lojistas e parceiros são especialistas em nutrição animal. Por tanto, é de suma importância que os produtos tenham sido adquiridos em um lojista parceiro;

4.2 É de suma importância que o consumidor tenha a nota fiscal de aquisição do produto em via original;

4.3 Para que o consumidor efetue o processo de troca do produto por dinheiro, faz-se necessário que a solicitação seja feita em no máximo 30 dias corridos a contar da emissão da nota fiscal;

4.4 É de suma importância que o consumidor entre em contato com o SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente) através do telefone 27-3255-9999, de segunda a sexta-feira, das 07h às 17h, para relato da ocorrência e solicitação da troca do produto por dinheiro, o consumidor deverá fornecer dados pessoais para registro no sistema, além de dados bancários para depósito;

4.5 O consumidor só poderá solicitar a troca do produto por outro produto apenas 2x por ano;

4.6 No ato da solicitação de troca, o consumidor tomará conhecimento da responsabilidade de devolver no estabelecimento da compra no mínimo 80% do peso

líquido inicial da embalagem original do produto. Ex.: Em uma embalagem de 25kg, deverá conter no retorno um peso líquido mínimo de 20kg do mesmo produto;

4.7 O consumidor deverá devolver o restante do produto não consumido devidamente na embalagem original, entregando-o no mesmo ponto comercial onde o produto foi adquirido;

4.8 No ato da devolução, o consumidor final deverá entregar a nota fiscal original da compra, mencionando os dados do atendimento realizado pelo SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente) da Alinutri Nutrição Animal, e devolver para o ponto comercial a posse dos 80% do produto restante.

4.9 Os produtos fora de validade, com data ilegível e danificados, não serão considerados aptos para troca e serão considerados fora do padrão do programa 100% de satisfação de garantia;

4.10 A Alinutri Nutrição Animal terá o prazo de até 20 dias úteis, a contar com a data da devolução do produto pelo consumidor, para efetuar a troca do produto.

4.11 A opção da troca do produto por outro produto fica limitada a uma embalagem dos produtos das linhas Premium Especial e Super Premium e só ocorrerão caso a embalagem reclamante esteja em bom estado de conservação.

4.12 Os baldes promocionais utilizados em campanhas sazonais não estão contemplados dentro deste programa.

### **Disposições Gerais**

No momento em que o consumidor disponibilizar os dados para troca e cadastro no sistema do programa de 100% de garantia de satisfação da Alinutri Nutrição Animal, o consumidor autorizará o uso dos mesmos à Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/18), apenas para uso interno, sendo tratado como exclusivo ao programa, para identificar a troca dos produtos e reembolso de valores, cumprimento de obrigações e entrega de benefícios.

A Alinutri Nutrição Animal declara que não compartilhará dados pessoais dos participantes.

A Alinutri Nutrição Animal reserva-se do direito de modificar as regras do Programa 100% de Garantia e Satisfação a qualquer momento, comprometendo-se a divulgar amplamente através do site [alinutri.ind.br](http://alinutri.ind.br)

**Caso haja alguma dúvida, o consumidor deverá contatar o SAC pelo site, ícone “FALE CONOSCO”, e-mail [sac@grupoalinutri.com.br](mailto:sac@grupoalinutri.com.br) ou pelo telefone (27) 3255-9999, de segunda a sexta-feira das 07h às 17h, exceto sábados, domingos e feriados.**