

## **REGULAMENTO DO PROGRAMA** **SATISFAÇÃO 100% GARANTIDA**

O programa “100% SATISFAÇÃO GARANTIDA” tem o objetivo de garantir a troca de um produto por outro, sendo das marcas Special Dog e Special Cat, para casos em que o consumidor não estiver satisfeito com a compra.

A MANFRIM INDUSTRIAL E COMERCIAL LTDA assume o compromisso junto aos seus consumidores de realizar a troca do produto. Para casos em que a compra tenha sido realizada em uma loja virtual que não possua representação comercial na área, o consumidor poderá optar pelo ressarcimento do valor desembolsado.

Para que o cão ou gato possa se adaptar corretamente ao novo alimento oferecido, é importante lembrar que a troca de um alimento anterior para um novo deve ocorrer gradualmente, ao longo de pelo menos 5 dias, conforme tabela orientativa descrita na embalagem do produto. Normalmente, após o período de transição entre os dois alimentos, o animal se adapta e regulariza o consumo do novo alimento.

Os produtos participantes do programa possuem uma identificação na embalagem contendo os dizeres: “100% SATISFAÇÃO GARANTIDA” e abrangem todos os produtos das marcas Special Dog e Special Cat.

### **PROCEDIMENTO DE SOLICITAÇÃO DE TROCA DE PRODUTO ADQUIRIDO EM LOJA FÍSICA**

A troca de um produto participante do programa “100% SATISFAÇÃO GARANTIDA” adquirido em loja física, poderá SOMENTE ser realizada na mesma loja onde a compra foi efetuada, sendo opcional a troca do produto por outro da mesma linha, ou por outro alimento vendido na mesma loja. **TODA E QUALQUER SOLICITAÇÃO DE TROCA DE ALIMENTOS COMPRADOS EM LOJA FÍSICA DEVERÁ SER REALIZADA SOMENTE POR MEIO DA NOSSA CENTRAL DE ATENDIMENTO, ATRAVÉS DO TELEFONE 0800 707 5188 OU PELO SITE [WWW.SPECIALDOG.COM.BR](http://WWW.SPECIALDOG.COM.BR).**

SERÃO ACEITAS SOMENTE AS SOLICITAÇÕES REALIZADAS EM ATÉ 30 (TRINTA) DIAS, A PARTIR DA DATA DA COMPRA DESCRITA NA NOTA FISCAL OU CUPOM FISCAL EMITIDO NA COMPRA.

A TROCA SE LIMITA A 1 (UMA) EMBALAGEM ABERTA, SENDO PERMITIDAS, NO TOTAL, 2 (DUAS) SOLICITAÇÕES DE TROCA POR ANO, OU SEJA, 2 (DUAS) EMBALAGENS DIFERENTES PÔDERÃO SER TROCADAS EM UM PERÍODO DE 12 (DOZE) MESES.

Nos canais de solicitação citados acima, site ou 0800 707 5188 / (014) 3332-3000, deve-se fornecer os dados do consumidor (nome completo, número do documento de identidade – CPF, endereço completo, telefone para contato), dados da ocorrência e informações do produto (lote, fabricação, nota fiscal/cupom fiscal e do local onde foi adquirido).

Para os casos de contato através do site é OBRIGATÓRIO anexar uma cópia da nota fiscal ou cupom fiscal da compra do produto a ser trocado. A cópia da nota/cupom deve ser legível e completa, ou seja, sem cortes de imagem.

Em seguida, ao informar os dados, estes serão validados junto aos documentos e gerado um PROTOCOLO DE SOLICITAÇÃO DE TROCA contendo números. Este protocolo deve ser apresentado à loja física onde a compra foi efetuada para a realização da troca, tendo um prazo máximo de 30 dias, a partir da data da compra informada na nota fiscal ou cupom fiscal.

Para que a troca possa ser finalizada, a embalagem original deve ser apresentada à loja física onde a compra foi efetuada, juntamente com o PROTOCOLO DE SOLICITAÇÃO DE TROCA. Uma vez que se trata de um produto perecível, a troca do produto só poderá ocorrer caso o produto a ser trocado ainda esteja dentro de seu prazo de validade e em sua embalagem original. Não serão aceitas as solicitações de troca cujo produto esteja com data de validade expirada (vencido) e a embalagem original deverá conter os dados de validade/fabricação/lote, com a data de validade maior ou igual ao prazo de 30 (trinta) dias e, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) do alimento (ex: em uma embalagem de 15 kg, deve conter 7,5 kg ou mais do produto). Não serão aceitas embalagens com os dados de validade/fabricação/lote ausentes ou ilegíveis. Caso isso aconteça, a solicitação será considerada inválida e, portanto, a troca não poderá ser realizada.

Preocupada em proporcionar o melhor aos seus consumidores, a MANFRIM INDUSTRIAL E COMERCIAL LTDA entrará em contato em até 90 (noventa) dias, para a realização de uma pesquisa de satisfação, pois o retorno dos consumidores é fundamental para que possamos sempre melhorar nossos atendimentos.

Para mais informações ou dúvidas, pode-se contatar o SAC pelo site, no e-mail [specialdog@specialdog.com](mailto:specialdog@specialdog.com) ou pelo telefone 0800 707 5188 / (014) 3332-3000, de 2ª. a 6ª. feira das 08h às 18h, exceto feriados.

## **PROCEDIMENTO DE SOLICITAÇÃO DE TROCA DE PRODUTO ADQUIRIDO EM LOJA VIRTUAL**

O consumidor que adquirir em loja virtual, por meio de sites da internet, os produtos do “PROGRAMA 100% SATISFAÇÃO GARANTIDA” e não estiver satisfeito, poderá optar pela troca do produto através de um representante comercial ou através de uma loja física, sendo opcional a troca do produto por outro da mesma linha, ou por outro alimento vendido na loja. Caso não haja atuação das marcas Special Dog e Special Cat na área, assumimos o compromisso de ressarcimento do valor pago pelo produto.

Toda e qualquer solicitação de troca de alimentos comprados em loja virtual (e-commerce) deverá ser realizada somente por meio da nossa central de atendimento através dos telefones 0800 707 5188 / (014) 3332-3000 ou pelo site [www.specialdog.com.br](http://www.specialdog.com.br).

Serão aceitas, somente solicitações realizadas em até 30 (trinta) dias, a partir da data da compra descrita na nota fiscal ou cupom fiscal emitido na compra do produto.

O ressarcimento se limita a 1 (uma) embalagem aberta, sendo permitidas, no total, 2 (duas) solicitações de ressarcimento em um período de 12 (doze) meses.

Nos canais de solicitação citados acima, site ou 0800 707 5188 / (014) 3332-3000, deve-se fornecer os dados do consumidor (nome completo, número do documento de identidade – CPF, endereço completo, telefone para contato), dados da ocorrência e informações do produto (lote, fabricação, nota fiscal/cupom fiscal e do local onde foi adquirido).

O consumidor poderá ser ressarcido pelo valor pago pelo produto, conforme nota fiscal ou cupom fiscal da compra, caso a região não tenha representação comercial. Serão solicitados os dados da conta bancária (conta corrente) do consumidor (pessoa física) para o depósito do dinheiro.

É OBRIGATÓRIO o envio da cópia da nota fiscal ou cupom fiscal da compra do produto e três fotos da embalagem original: sendo uma foto dos dados de validade/fabricação/lote; uma foto da frente completa da embalagem; e outra foto do alimento contido dentro da embalagem. A cópia da nota fiscal ou cupom fiscal de compra e as fotos deverão ser legíveis e completas. Uma vez que se trata de um produto

perecível, o ressarcimento só poderá ocorrer caso o produto a ser ressarcido ainda esteja dentro de seu prazo de validade e em sua embalagem original.

Não serão aceitas as solicitações de troca cujo produto esteja com data de validade expirada (vencido) e a embalagem original deverá conter os dados de validade/fabricação/lote, data de validade maior ou igual ao prazo de 30 (trinta) dias; e no mínimo, 50% (cinquenta por cento) do alimento (Ex: Em uma embalagem de 15 kg, deve conter 7,5 kg ou mais do produto). Não serão aceitas embalagens com os dados de validade/fabricação/lote ausentes ou ilegíveis. Caso isso aconteça, a solicitação será considerada inválida e, portanto, a troca não poderá ser realizada.

Ao informar os dados, os mesmos serão validados junto aos documentos e gerado um PROTOCOLO DE SOLICITAÇÃO DE TROCA contendo o número.

A MANFRIM INDUSTRIAL E COMERCIAL LTDA terá até 30 (trinta) dias, a contar da data de emissão do PROTOCOLO DE SOLICITAÇÃO DE RESSARCIMENTO, para efetuar o depósito do dinheiro em conta corrente do consumidor. O depósito SOMENTE será realizado em conta corrente informada durante o cadastro, cujo CPF seja o mesmo do consumidor cadastrado.

Preocupada em proporcionar o melhor aos seus consumidores, a MANFRIM INDUSTRIAL E COMERCIAL LTDA entrará em contato em até 90 (noventa) dias, para a realização de uma pesquisa de satisfação, pois o retorno dos consumidores é fundamental para que possamos sempre melhorar nossos atendimentos.

Para mais informações ou dúvidas, pode-se contatar o SAC pelo site, no e-mail [specialdog@specialdog.com](mailto:specialdog@specialdog.com) ou pelo telefone 0800 707 5188 / (014) 3332-3000, de 2ª. a 6ª. feira das 08h às 18h, exceto feriados.

## **DISPOSIÇÕES FINAIS**

O programa "100% DE SATISFAÇÃO GARANTIDA" demonstra a preocupação com seus consumidores. Este compromisso de qualidade apoia-se na legislação vigente, em atender as expectativas dos consumidores e as necessidades nutricionais dos pets.