

## Política de Satisfação Garantida

Oferecer uma alimentação de alta qualidade para seu cão ou gato é o compromisso da Quatree. Por isso, contamos com o programa “100% de Satisfação Garantida” nos nossos produtos, válido para as linhas Supreme, Life e Select.

Se por algum motivo seu pet não se adaptar ao nosso alimento, você pode solicitar a troca por outro produto equivalente ou o reembolso do valor pago, sendo que esta última opção é válida apenas para a linha Supreme.

Entende-se por “não adaptação”, a recusa do pet após a troca gradativa do produto que era fornecido anteriormente para o novo alimento.

### Condições para o Programa de 100% Satisfação:

#### 1. Disposições Gerais:

1.1. Os produtos participantes do programa são identificados por meio do selo 100% de Satisfação Garantida localizado na frente da embalagem;

1.2. O prazo para solicitação da garantia é de até 30 (trinta) dias corridos após a realização da compra e entrega do produto;

1.3. A embalagem a ser devolvida deverá conter, no mínimo, 70% do seu volume total;

1.4. Não são realizadas trocas, nem reembolsos de embalagens fechadas, ou de produtos com vencimento (data de validade) em prazo inferior a 30 dias ou vencidos;

1.5. A garantia não contempla mercadorias compradas a GRANEL, ou que por qualquer finalidade, já tenham sido compartilhadas entre dois ou mais consumidores após a abertura do pacote;

1.6. O programa está limitado aos consumidores finais, não abrangendo lojistas, veterinários e criadores;

1.7. A possibilidade de acionamento está restrita a duas vezes, a cada 12 meses por consumidor, devendo ser observada ainda, a ressalva do item 1.8;

1.8. O cliente final está autorizado a solicitar a garantia de um determinado produto uma única vez. Solicitações adicionais para o mesmo tipo de produto não serão aceitas;

1.9. É imprescindível que o consumidor apresente a nota ou o cupom fiscal correspondente ao produto objeto da troca ou do reembolso;

1.10. Não serão aceitas notas fiscais rasuradas ou ilegíveis;

1.11. Após o envio de todas as informações necessárias, o SAC terá até 10 dias úteis para autorizar a troca do produto ou para depositar o reembolso na conta do consumidor final. (Nos casos em que seja requerido reembolso, este procedimento somente será concretizado após a devolução do produto na loja designada pelo SAC).

## 2. Trocas:

- 2.1. A substituição deve ocorrer por produtos diferentes, preservando sempre a integridade da embalagem original;
- 2.2. O prazo para efetuar a troca é de até dez dias úteis após o recebimento do protocolo gerado pela equipe do SAC;
- 2.3. A troca pode ser realizada por qualquer produto disponível na loja, desde que tenha o mesmo valor, sujeito a acordo com o comerciante;
- 2.4. Se o valor do produto escolhido para a troca ultrapassar o valor do que foi devolvido, é de responsabilidade do consumidor final acertar a diferença com o lojista;
- 2.5. Não nos responsabilizamos por trocas de produtos que foram comprados ou entregues erroneamente.

## 3. Reembolsos:

- 3.1. O reembolso é válido somente para produtos da linha Supreme;
- 3.2. Para receber o reembolso, é indispensável que a devolução do produto seja feita dentro da embalagem original, e é de inteira responsabilidade do consumidor final, fazê-lo no mesmo estabelecimento onde efetuou a compra ou junto a uma loja parceira próxima, de acordo com a orientação passada pela equipe do SAC;
- 3.3. Em caso de compras feitas através de lojas parceiras que realizam suas vendas através de plataformas como Shopee, Magazine Luiza, Mercado Livre, entre outros, o reembolso é feito pela própria loja ao consumidor final e o produto não consumido deverá ser devolvido pelo cliente em alguma loja parceira física próxima à sua residência. Nesses casos, o SAC entrará em contato com o representante comercial para orientar o lojista sobre o procedimento, e a Quatree o bonificará com o mesmo produto que ele reembolsou;
- 3.4. O valor a ser reembolsado será definido com base na importância realmente desembolsada na compra do produto, isto é, pelo valor unitário pago pelo consumidor, considerando as promoções, vouchers de descontos recebidos, e deduzidos os valores de frete e outros que não estiverem incluídos ao custo expresso do produto;
- 3.5. O cliente que optar pelo estorno do valor, será reembolsado por meio de depósito bancário. Atualmente, não realizamos transferências por meio do sistema Pix;
- 3.6. A conta bancária indicada para fins de reembolso deve ser de titularidade do consumidor constante na Nota Fiscal, sendo inadmissíveis informações bancárias pertencentes a terceiros. Além disso, deve ser preferencialmente de um banco que possua agência física;
- 3.7. Em caso de clientes que possuem contas em bancos digitais, o reembolso será

# Granvita

QUALIDADE QUE  
ALIMENTA A VIDA

feito por meio de boleto bancário com código de barras, que deverá ser gerado conforme as regras assinaladas neste termo, com data de vencimento indicada pelo SAC.

## Como realizar a troca ou ter o valor ressarcido:

O consumidor final poderá solicitar a troca ou o reembolso diretamente pelo WhatsApp SAC - 0800 800 2626 ou [sac@granvitapet.com.br](mailto:sac@granvitapet.com.br) -, disponível de segunda a quinta-feira das 7h às 17h, e sexta-feira das 7h às 16h, relatando o motivo da solicitação e fornecendo alguns dados (nome completo, endereço, telefone, CPF, nome do produto, lote, data de fabricação, local da compra e nota fiscal).

**NUTRISANTOS ALIMENTAÇÃO ANIMAL LTDA**

CNPJ 08.589.429/0001-78 - I.E 001.035847.0021

RUA OLÍMPIO DE MELO FRANCO, 20.140 - DISTRITO INDUSTRIAL II

PARÁ DE MINAS - MG - CEP 35.661-705 - (37) 3237.2626

