



GARANTIA DE SATISFAÇÃO PRIMUS **Regulamento do Programa “Satisfação 100% Garantida”**

Promovido pela Argepasi Alimentos Ind. e Com. Ltda, inscrita no CNPJ 05.096.536/0001-76, doravante também denominada Argepasi Primus Pet Care, Primus Pet Care, ou apenas Primus, para caráter deste regulamento. O Programa Satisfação 100% Garantida tem como principal objetivo demonstrar aos clientes consumidores dos produtos Primus integrantes do Programa, a confiança depositada na excelência da qualidade dos nossos produtos, fabricados com rigorosos critérios de qualidade, selecionando as melhores matérias-primas para compor um produto final que atinja os patamares de satisfação dos seus consumidores em 100%.

Por isso, a Argepasi tem a confiança de oferecer a garantia aos consumidores de que, caso não estiverem satisfeitos com algum dos produtos integrantes do programa adquirido, oferece-se a possibilidade de troca do produto adquirido, ou mesmo a restituição dos valores referentes a compra do produto respeitando os critérios descritos *a posteriori*.

1. Produtos Integrantes do Programa Satisfação 100% Garantida:

Serão considerados integrantes do Programa Satisfação 100% Garantida, todos os produtos da Linha *Primus Premium Especial e Primus Super Premium*, em todas as suas apresentações, que contenham em sua embalagem o Selo de identificação do Programa.

2. Metodologia de Funcionamento do Programa Satisfação 100% Garantida

O consumidor deverá entrar em contato com a Argepasi através de um dos canais oficiais:

- E-mail: atendimento@primuspet.com.br;

- Fone: (49) 3444-9719.

Será solicitando ao consumidor a confirmação de algumas informações, conforme modelo no Anexo 01 deste Regulamento (informações extras poderão ser solicitadas para efetividade do atendimento).

Dentre essas informações, alguns dados pessoais serão solicitados ao consumidor, com o objetivo de garantir a veracidade do contato e possibilitar a continuidade do atendimento. O consumidor informará seus dados voluntariamente, autorizando assim, 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. A Argepasi declara que não compartilhará dados pessoais dos participantes com terceiros, e que não os utilizará senão com a finalidade da efetividade do Programa, bem como se coloca à



disposição de qualquer esclarecimento sobre a utilização ou tratamentos dos dados ora citados através do e-mail: privacidade@argepasi.com.br.

Para que a solicitação de execução da Garantia do **Satisfação 100% Garantida** seja válida e a garantia possa ser aplicada ao consumidor, algumas condições obrigatórias precisam ser atendidas pelo consumidor **de forma cumulativa**:

- 1 – Que o produto esteja na embalagem original;
- 2 – Tenha respeitado os critérios corretos de armazenamento do produto;
- 3 – Que o produto esteja dentro do prazo de validade;
- 4 – Tenha em mãos o cupom ou nota fiscal de compra do produto;
- 5 – Contenha no mínimo 75% do peso líquido em produto na Embalagem;
- 6 – Que a solicitação seja feita em até 60 dias da data de aquisição do produto, conforme comprovação via cupom/nota fiscal.

Tendo sido as condições acima atendidas cumulativamente (deverão ser comprovadas mediante a imagens solicitadas pelo(a) atendente), o consumidor terá o direito de escolher entre: 1) a Troca do produto objeto da solicitação por outro produto Primus das linhas integrantes do Programa ou; 2) solicitar o reembolso do valor de compra do produto.

Se houver disponibilidade de suporte local para efetuar o recolhimento do produto, bem como a Troca do Produto caso seja a opção escolhida do consumidor, o(a) atendente da Argepasi fará o agendamento, conciliando as agendas com o consumidor, para conclusão do processo. Caso não seja possível o atendimento local, seguir-se-ão as opções abaixo descritas.

2.1 Optando pela Troca do Produto

Caso o consumidor opte por trocar o produto por outro produto entre as linhas integrantes do Programa, receberá um número de protocolo do(a) atendente da Argepasi e aguardará as orientações do mesmo sobre como e onde poderá estar realizando a Troca do Produto.

Após haver recebido as orientações e com o número de protocolo recebido, poderá se dirigir à loja informada pelo(a) atendente e levar consigo o produto de origem da solicitação, onde deverá deixar o produto.

O consumidor irá se identificar, apresentar o número de protocolo e solicitar a troca ao lojista. O lojista, já informado anteriormente pela Argepasi, fará a validação da identificação do consumidor e do



número de protocolo e efetuará a troca, podendo o consumidor escolher qualquer produto Primus das linhas integrantes do Programa disponíveis no lojista, recebendo o produto no ato.

Observação: A solicitação de execução da Garantia para Troca do produto fica limitada a duas solicitações por consumidor por ano.

2.2 Optando pela Restituição do Valor de Compra

Caso o consumidor opte pela restituição do valor de compra, receberá um número de protocolo do(a) atendente da Argepasi e aguardará as orientações de como e onde deixará o produto motivo da solicitação para ser restituído.

Após haver recebido as orientações e com o número de protocolo recebido, poderá se dirigir à loja informada, levando consigo o produto de origem da solicitação, onde deverá deixar o produto.

O consumidor irá se identificar, apresentar o número de protocolo, entregar o produto ao lojista e deverá aguardar o contato da Argepasi para alinhar o reembolso.

A Argepasi entrará em contato com o lojista para confirmar a entrega do produto e, uma vez confirmada a devolução, o(a) atendente da Argepasi entrará em contato com o consumidor novamente, solicitará os dados bancários necessários para a operação de restituição do valor de compra do produto, e efetuará a operação de envio do valor em até 24h.

O valor do produto a ser devolvido, constante da Nota Fiscal / Cupom Fiscal apresentado, deverá estar de acordo com o valor praticado pelo mercado, sob impossibilidade de reembolso.

Observação: A solicitação de execução da Garantia para Restituição de Valores fica limitada a uma solicitação por consumidor por ano.

3. Disposições Gerais

O programa Satisfação 100% Garantida Primus se aplica somente ao Consumidor Final, não se estendendo a nossos clientes lojistas, distribuidores ou assemelhados;

Na hipótese de o prazo de validade na embalagem estar ilegível, será avaliado através das imagens se a ilegibilidade é decorrente à uma não conformidade provinda da fabricação, sendo responsabilidade da Argepasi, e assim o produto poderá ser objeto de solicitação de execução da Garantia, ou, caso constate-se que a ilegibilidade não é decorrente de não conformidade, mas sim de responsabilidade do consumidor, o produto não será aceito para solicitação da execução da Garantia.

O programa é válido somente no território nacional, enquanto houver comercialização dos produtos integrantes. Em caso de algum produto integrante do Programa sair de linha de produção,



solicitações de execução da Garantia desses itens serão avaliadas até 6 meses após o término da fabricação.



Caro Consumidor!

O desejo da Argepasi Primus Pet Care é que a experiência de oferecer ao seu amigo PET nossas linhas de Produtos Primus lhe garanta a maior satisfação possível. Mas, caso algo não saiu como o esperado, estamos aqui para entender e lhe auxiliar nessa situação. Por isso, qualquer dúvida ou sugestão quanto a Garantia Primus, entre em contato pelo e-mail atendimento@primuspet.com.br, ou pelo (49) 3444-9719.