



PROGRAMA 100% SATISFAÇÃO

BIOBASE ALIMENTAÇÃO ANIMAL

O programa "100% SATISFAÇÃO" tem o objetivo de garantir a troca de um produto por outro, sendo da linha de produtos **BioSelect Premium Especial**, para casos em que o consumidor não estiver satisfeito com a compra.

A Biobase Alimentação Animal assume o compromisso junto aos seus consumidores de realizar a troca do produto.

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" (selo conforme a imagem n.1 abaixo) e abrangem todos os produtos da linha de produtos BioSelect Premium Especial.

[Imagem n°1: Selo 100% Satisfação]



A troca de um produto participante do programa "100% SATISFAÇÃO" 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/WHATSAPP (49) 99997-1228 OU PELO SITE WWW.BIOBASE.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 PODERÃO SER TROCADAS EM UM PERÍODO DE 12 (DOZE) MESES.



Nos canais de solicitação citados acima, deve-se fornecer os dados do consumidor (nome completo, número do documento de identidade e CPF, endereço completo e 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, com no mínimo, 70% (setenta por cento) do alimento comprado dentro da embalagem original (ex: em uma embalagem de 15 kg, deve conter 10,5 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 BIOBASE ALIMENTAÇÃO ANIMAL 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 sac@biobase.com.br ou pelo telefone/WhatsApp (49) 99997-1228, de segunda-feira a sexta-feira das 08h00 às 17h30, exceto feriados.