

## **POLÍTICA DE DEVOLUÇÃO**

### **PROGRAMA 100% SATISFAÇÃO GARANTIDA**

Acreditamos na qualidade produtos desenvolvidos pelos nossos especialistas e, por isso, eles fazem parte do Programa 100% Satisfação Garantida.

Isso significa que se o seu pet não se adaptar a um dos nossos produtos, você poderá solicitar troca ou reembolso do valor investido – seguindo as condições estabelecidas pelo Programa.

#### **1. PESSOA FÍSICA - CONDIÇÕES GERAIS**

1.1 - O primeiro passo é entrar em contato com o SAC Organnact, através do WhatsApp 041 99843-5656, do e-mail falecom@organnact.com.br ou através dos outros canais de atendimento disponibilizados, para que seja realizado o primeiro contato, o cadastro das informações pessoais do cliente, do produto, a compreensão do caso e a abertura do protocolo de solicitação de troca;

1.2 - Para todos os casos, se faz necessário a apresentação da **NOTA FISCAL** (qualquer formato de arquivo), que o produto esteja em embalagem original e com no máximo 60 dias para vencer;

1.3 - Será autorizada 1 (uma) troca por cadastro (CPF), a cada 90 dias, pelo Programa 100% satisfação garantida;

1.4 - As trocas serão realizadas **apenas das embalagens abertas**, limitado a **3 unidades**;

1.5 - A compra precisa ter sido realizada no prazo máximo de 45 dias;

1.6 - Serão exigidas 4 fotos do produto:

- a. Informações de validade, lote e fabricação;
- b. Da embalagem frontal;
- c. Código de barras;
- d. Produto interno.

1.7 - Os dados exigidos do cliente, com o fim de viabilizar a troca requerida, são:

- a. Nome Completo;
- b. Cadastro de Pessoa Física (CPF);
- c. Endereço completo;
- d. Telefone de para contato.

1.8 - Informar em qual loja o produto foi adquirido, nome fantasia, bairro, cidade e estado do estabelecimento.

1.9 - Outras informações pertinentes para que a troca seja efetuada podem ser fornecidas ou solicitadas durante o atendimento.

1.10 - Não serão aceitos produtos com informações apagadas ou ilegíveis.

1.11 - Para que a troca do produto seja efetuada, a mesma deverá ser autorizada pelo SAC durante o atendimento, sendo disponibilizado ao cliente um documento evidenciando a autorização, denominado **PROTOCOLO DE TROCA**.

1.12 - Poderá ser exigido (a depender do problema detectado) o envio do produto reclamado para análise, às dependências da Organnact, para o seguinte endereço:

Rua General Walter da Costa Reis, 165 - Cidade Industrial De Curitiba, Curitiba - PR, 81290-260

## 2. LINHA BE NATURE DAY BY DAY

### COMPRA EM LOJA FÍSICA

2.1 - Os termos a seguir são **exclusivos para consumidores finais**. Essas condições serão vedadas aos estabelecimentos comerciais (distribuidores, lojas, etc.);

2.2 - Seguir todas as orientações do item 1 desta política;

2.3. - A troca dos produtos deverá ser realizada pela loja, podendo ser trocado por algum produto da marca, linha, ou troca por outro produto qualquer que seja vendido na loja física onde foi efetuada a compra, **somente mediante apresentação do protocolo de troca disponibilizado pelo SAC** após apresentação dos itens 1.2, 1.6 e 1.7;

2.4 - A troca poderá ser realizada desde que no interior da embalagem seja apresentado até 50% de produto.

## 3. LINHA BE NATURE BISCOITOS

### COMPRA EM LOJA FÍSICA

3.1 - Os termos a seguir são **exclusivos para consumidores finais**. Essas condições serão vedadas aos estabelecimentos comerciais (distribuidores, lojas, etc.);

3.2 - Seguir todas as orientações do item 1 desta política;

3.3. - A troca dos produtos deverá ser realizada pela loja, podendo ser trocado por algum produto da marca, linha, ou troca por outro produto qualquer que seja vendido na loja física onde foi efetuada a compra, **somente mediante apresentação do protocolo de troca disponibilizado pelo SAC** após apresentação dos itens 1.2, 1.6 e 1.7

3.4 - A troca poderá ser realizada desde que no interior da embalagem seja apresentado até 50% de produto.

## 4. LINHA BE NATURE PETSPOP

### COMPRA EM LOJA FÍSICA

4.1 - Os termos a seguir são **exclusivos para consumidores finais**. Essas condições serão vedadas aos estabelecimentos comerciais (distribuidores, lojas, etc.);

4.2 - Seguir todas as orientações do item 1 desta política;

4.3. - A troca dos produtos deverá ser realizada pela loja, podendo ser trocado por algum produto da marca, linha, ou troca por outro produto qualquer que seja vendido na loja física onde foi efetuada a compra **somente mediante apresentação do protocolo de troca disponibilizado pelo SAC** após apresentação dos itens 1.2, 1.6 e 1.7;

4.4 - A troca poderá ser realizada desde que no interior da embalagem seja apresentado até 50% de produto

## 5. LINHA BE NATURE

### E-COMMERCE

5.1 - Produtos da linha **Be Nature Day By Day** comprados via e-commerce, terão o valor do produto e frete reembolsado quando preenchidas as condições abaixo;

5.2 - A troca dos produtos será realizada pelo próprio **SAC da Organnact**, mediante ao cumprimento dos requisitos contidos nos itens 1.2, 1.6 e 1.7;

5.3. - É necessário seguir todas as orientações do item 1 desta política;

5.4 - A restituição do valor pago será realizado via depósito bancário em conta. Para que o mesmo ocorra os dados bancários de conta de sua titularidade, incluindo agência bancária, número da conta e tipo de conta deverão ser informados;

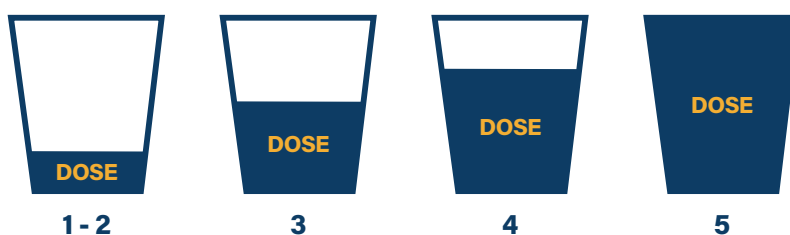
5.5 - Além das demais hipóteses aqui previstas, caso o cliente tenha adquirido algum produto por e-commerce que por alguma razão precise ser devolvido – arrependimento de compra, este terá o prazo de até sete dias, contados do recebimento do produto, para solicitar a devolução do mesmo, através dos canais de atendimento da Organnact. Nessa hipótese, o produto a ser devolvido deverá estar embalado, sem indícios de uso e com o lacre original.

## 6. SUPLEMENTOS E LINHA STICKS – TODAS AS ESPÉCIES

6.1 - Para que a troca seja realizada através do programa 100% satisfação garantida, o cliente deverá fazer uma tentativa de introdução gradual de 5 a 7 dias, conforme a imagem abaixo:

### COMO INTRODUIZIR O SUPLEMENTO

É comum que cães e gatos não aceitem um suplemento quando fornecido pela primeira vez. Instruímos que o mesmo seja fornecido de forma gradual nos primeiros 5 dias.



**1-2** Dias 1-2: 25% da dose recomendada;

**3** Dia 3: 50% da dose recomendada;

**4** Dia 4: 75% da dose recomendada;

**5** Dia 5: 100% da dose recomendada.

6.2 - Seguir todas as orientações do item 1 desta política;

6.3. - A troca poderá ser realizada **via loja física** a qual o produto foi comprado (o deslocamento ficará por conta do cliente) **ou através do SAC** (envio via correios) através dos canais de atendimento disponibilizados, desde que sejam atendidos os itens 1.2, 1.6 e 1.7;

6.4 - A troca poderá ser realizada pela loja física **somente mediante apresentação do protocolo de troca disponibilizado pelo SAC;**

6.5 - A troca será realizada apenas em produtos com embalagens abertas;

6.6 - Só será permitida a troca de um produto no mesmo valor ou até 10% acima do valor; o cliente também terá a possibilidade de escolher um produto da mesma linha (mesmo que o valor ultrapasse o valor estabelecido na política);

6.7 - A troca poderá ser realizada desde que seja utilizado no máximo 50% do produto;

6.8 - Para outros casos que não estejam aqui previstos, a Empresa se reserva o direito de analisá-los individualmente.

## PESSOA JURÍDICA – NÃO COMPRAM DIRETAMENTE COM A ORGANNACT

7.1 - O atendimento deverá ser realizado via SAC;

7.2 - Deverá ser apresentado **NOTA FISCAL;**

7.3 - Serão exigidas 3 fotos do produto:

- a. Informações de validade, lote e fabricação;
- b. Da embalagem frontal;
- c. Código de barras.

7.4 - Deverá ser solicitado o PROTOCOLO DE SOLICITAÇÃO DE TROCA;

7.5 - As trocas só poderão ser realizadas diretamente com o CNPJ responsável pela venda com a apresentação/emissão de nota fiscal e apresentação do protocolo de solicitação de troca disponibilizado pelo SAC;

7.6 - Só serão aceitas trocas de produtos com até 60 dias para vencer;

7.7 - Após o recebimento do produto/mercadoria, somente serão aceitas e aprovadas as solicitações que transcorrerem com no máximo 30 dias do recebimento;

7.8 - Caso o lojista realize a troca do produto de maneira unilateral, ou seja, sem consultar a ORGANNACT, deverá arcar com os custos, não havendo qualquer responsabilidade da ORGANNACT nesse sentido.

## PESSOA JURÍDICA – COMPRAS DIRETO COM A ORGANNACT

8.1 - O atendimento de todas as tratativas será realizado via [devolucao@organnact.com.br](mailto:devolucao@organnact.com.br)

8.2 - A troca poderá ser realizada a partir do cumprimento dos requisitos aqui descritos:

- a. A partir da apresentação da NOTA FISCAL (qualquer formato de arquivo);
- b. Fotos do produto (que contenha inclusive informação de número de lote, data de fabricação e data de validade), quantidades (unitário, caixa ou displays deverá ser especificado em relato);
- c. CTE – Conhecimento de transporte Eletrônico com a descrição da avaria;



d. Descrição da não conformidade.

8.3 - Após o recebimento do produto/mercadoria, somente serão aceitas e aprovadas as solicitações que transcorrerem com no máximo 30 dias do recebimento;

8.4 - Só serão aceitas trocas de produtos com até 60 dias para vencer;

8.5 - Eventuais produtos recebidos pelo setor de trocas/devolução da ORGANNACT sem o prévio aviso e autorização de devolução por esta, serão automaticamente devolvidos ao remetente nas mesmas condições ou ficarão em nosso endereço aguardando retirada.

## **COMPROVAÇÃO DE DEVOLUÇÃO REALIZADA**

### **PELO LOJISTA E/OU DISTRIBUIDOR**

9.1 - Quando CNPJ (lojistas e distribuidores) receber um protocolo de troca disponibilizado pelo SAC, a Organnact deverá ser comunicada assim que a troca for formalizada.

