

## **REGULAMENTO DELIVERY RAGAZZO**

### **QUALIDADE 38 MINUTOS**

**Considerando** que uma das missões do RAGAZZO consiste em “Servir bons produtos, da maneira mais rápida, sempre com muita atenção”;

**Considerando** que o RAGAZZO visa prestar aos seus consumidores um atendimento com qualidade, eficiência e respeito;

**Considerando** que o Sistema de Delivery do RAGAZZO foi desenvolvido mediante criterioso estudo técnico que considerou (i) o tempo necessário para preparação do produto, (ii) o raio limite de entrega para cada loja participante, (iii) o estrito cumprimento das normas de trânsito pelos entregadores e (iv) o cumprimento da legislação trabalhista, com respeito à dignidade dos entregadores;

**Considerando** que o RAGAZZO cumpre o que determinado pelo Código de Defesa do Consumidor, quanto ao respeito à este, bem como o dever de divulgar informações claras e precisas;

O RAGAZZO estabelece e divulga que o seu Sistema de Delivery obedecerá os termos e condições aqui expostos:

**CLÁUSULA PRIMEIRA: DO PRAZO DE ENTREGA** – O RAGAZZO envidará os melhores esforços para, através de seu Sistema de Delivery, realizar as entregas dos produtos no prazo previsto aproximado de 38 (trinta e oito) minutos, exclusivamente para os pedidos com valores de até R\$ 90,00 (noventa reais), com objetivo de garantir a qualidade de seus produtos quando da entrega, de acordo com as condições aqui estipuladas. **CLÁUSULA SEGUNDA: DO SISTEMA DE DELIVERY RAGAZZO 38 MINUTOS** - As entregas dos produtos no prazo previsto aproximado de 38 (trinta e oito) minutos são válidas exclusivamente para os pedidos com valores de até R\$ 90,00 (noventa reais), sendo que o prazo de previsão é aproximado e poderá ser superior ou inferior em decorrência de: (i) fatores externos como clima, trânsito, casos fortuitos ou de força maior; (ii) fatores internos como excesso de pedidos; ou (iii) outros motivos ou impedimentos, inclusive de ordem pública e legislação, entre outros. O prazo previsto de aproximadamente 38 (trinta e oito) minutos não se aplica aos pedidos com valores superiores à R\$ 90,00 (noventa reais), que neste caso poderá ser superior ao prazo aqui previsto. **CLÁUSULA TERCEIRA: DOS MEIOS PARA REALIZAÇÃO DOS PEDIDOS** – O Delivery RAGAZZO – Qualidade 38 Minutos é válido somente aos pedidos realizados através dos seguintes meios: (i) Central de Atendimento RAGAZZO: através do número 5698-3838 para a cidade de São Paulo e Grande São Paulo e pelo número 0800-774-3838 para as demais localidades; (ii) Outros meios que forem divulgados através do site do RAGAZZO. **CLÁUSULA QUARTA: DO HORÁRIO DE ATENDIMENTO** – O Delivery RAGAZZO –

Qualidade 38 Minutos é válido somente para os pedidos realizados na forma da Cláusula Terceira, desde que efetivados dentro do horário compreendido entre 11h00m às 23h30m. Para as áreas atendidas por lojas de Shoppings, o horário de atendimento é das 11h00m às 22h00m. **CLÁUSULA QUINTA: DA ABRANGÊNCIA** – O Delivery RAGAZZO – Qualidade 38 Minutos abrange todos os pedidos realizados na forma e horários acima estipulados, dentro do território nacional onde existam lojas RAGAZZO participantes do Sistema de Delivery. No ato do pedido os consumidores deverão consultar quais as lojas e a área de entrega atingidas por este regulamento, que serão informadas no ato da realização do pedido. **CLÁUSULA SEXTA: DA TAXA DE ENTREGA** – Para todos os pedidos será cobrada uma taxa de entrega, cujo valor será informado no ato da efetivação do pedido pelo consumidor, e que será calculada de acordo com: (i) o valor do pedido; (ii) a quantidade de produtos por pedido; e (iii) o número de entregadores necessários para o atendimento. Para os pedidos com valor igual ou superior a R\$ 90,00 (noventa reais) poderá ser necessário a utilização de dois ou mais entregadores, sendo a taxa de entrega cobrada proporcionalmente ao número de entregadores necessários à sua realização, não se aplicando, neste caso, a previsão de entrega no prazo aproximado de 38 (trinta e oito) minutos. **CLÁUSULA SÉTIMA: DISPOSIÇÕES GERAIS** - Para a efetivação da entrega no prazo aproximado de 38 (trinta e oito) minutos, em hipótese alguma haverá: (i) dispensa do pagamento aos consumidores cujos pedidos realizados eventualmente forem entregues em prazo superior ao previsto neste regulamento; (ii) oferecimento de prêmios ao entregador para que realize a entrega dos produtos dentro do prazo de previsão para as entregas, de acordo com o informado neste regulamento; (iii) estímulo de competição entre os entregadores, com o objetivo de elevar o número de entregas; e (iv) penalização dos entregadores, empresas de motofrete e funcionários pela entrega realizada em prazo superior ao previsto neste regulamento. A Rede RAGAZZO tem o compromisso de empenhar os melhores esforços para o exato cumprimento das Leis Consumeristas, Cíveis, Trabalhistas, Trânsito, etc., motivo pelo qual informa que o prazo previsto de entrega para o Sistema do Delivery RAGAZZO – Qualidade 38 minutos poderá ser superior ao aqui informado. **CLÁUSULA OITAVA: DA PARTICIPAÇÃO DO CONSUMIDOR:** Os consumidores que receberem seus pedidos em prazo superior à previsão aproximada de 38 (trinta e oito) minutos, desde que realizados de acordo com os Termos aqui previstos, como forma de colaborar com o RAGAZZO no aprimoramento e efetivação da qualidade e respeito aos consumidores, poderão comunicar o fato através do SAC Ragazzo (5698-8000 para a Grande São Paulo, 0800 775-3000 demais localidades). A comunicação de eventual ocorrência de entrega em prazo superior ao da previsão aproximada somente será recebida mediante informação dos dados constantes do cupom fiscal entregue ao consumidor e desde que realizada no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas da efetivação do pedido. O presente Regulamento entra em vigor na data de sua divulgação, tendo sua vigência por tempo indeterminado, e podendo ser revisto ou cancelado a qualquer momento, sem prévio aviso e a critério exclusivo do RAGAZZO.

São Paulo, 11 de novembro de 2011.