

COPOS DA PROMOÇÃO

“Shrek para Sempre”

PRINCIPAIS DÚVIDAS e RESPOSTAS

Caro Consumidor,

Nesse documento tentamos colocar algumas das principais perguntas ou dúvidas que você possa ter sobre a campanha referente aos copos da promoção “Shrek para Sempre”.

Estamos trabalhando intensamente para atender todos os consumidores que participaram da promoção e lembramos que você pode ligar para o número 0800-7041940 e esclarecer suas dúvidas.

As informações abaixo serão atualizadas sempre que tivermos qualquer novo dado ou dúvida freqüente dos nossos clientes.

Atenciosamente,

Kraft Foods Brasil

1. Por que a Kraft Foods está fazendo um “recall” dos copos (ou “squeeze”) da promoção “Shrek para Sempre”?

A Kraft Foods realiza diversos testes para garantir a qualidade e a segurança de qualquer objeto ou brinde das promoções que realiza.

Os copos dessa promoção foram testados para garantir que poderiam ser manuseados por crianças de qualquer idade. Testes iniciais apontaram que não havia qualquer restrição.

Contudo, em um teste posterior foi constatado que a pequena peça de plástico que abre e fecha o acesso ao canudo e as “orelhas” do copo poderiam, eventualmente, ser removidas por crianças com menos de 3 anos de idade. Pelo seu tamanho, essas peças podem representar um risco de engasgamento caso sejam engolidas.

Por esse motivo, decidimos realizar a campanha para informar os consumidores sobre esse risco e para oferecer a troca do brinde por produtos da empresa.

2. O copo oferece qualquer outro risco ou tem qualquer outro problema?

A remoção das peças e os riscos acima apontados são as únicas preocupações indicadas pelos testes. Em todos os demais quesitos testados o copo está perfeitamente de acordo com todas as especificações técnicas para esse tipo de brinde.

3. Meus filhos já utilizaram o brinde e nada aconteceu. Eu sou obrigado a devolver o brinde?

A empresa está oferecendo a todos os consumidores a possibilidade de substituição do brinde por produtos das marcas Royal, Tang e Trakinas.

Essa medida visa reforçar nosso comprometimento com a satisfação e segurança de todos os consumidores e ratificamos nossa recomendação no sentido de que o copo não seja usado ou manipulado por crianças.

4. Qual é a idade mínima adequada para o uso do copo?

A empresa compreende que o comportamento de crianças de uma mesma idade pode variar. É por essa razão que temos a política interna de certificar brinquedos ou objetos que possam ser usados como brinquedos para todas as idades.

Portanto, nossa recomendação é realmente no sentido de que não se permita o uso ou manuseio por crianças de qualquer idade.

5. Posso pedir a troca por outro copo?

Infelizmente não. Nesse momento não conseguimos desenvolver um novo copo que atendesse nossos requisitos de segurança. Como esse processo poderia ser muito demorado, visando a satisfação dos consumidores, optamos por oferecer, imediatamente, um ótimo kit de produtos da empresa.