

REGULAMENTO

PROGRAMA 100% SATISFAÇÃO GARANTIDA

SPECIAL DOG COMPANY

O programa "100% SATISFAÇÃO GARANTIDA" tem o objetivo de garantir a troca de um produto por outro, sendo das marcas pertencentes a Special Dog Company, para casos em que o consumidor não estiver satisfeito com a compra.

A Special Dog Company assume o compromisso junto aos seus consumidores de realizar a troca do produto. Para casos em que a compra tenha sido realizada em uma loja virtual que não possua representação comercial na área, o consumidor poderá optar pelo ressarcimento do valor desembolsado.

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 GARANTIDA" e abrangem todos os produtos da Special Dog Company.

PROCEDIMENTO DE SOLICITAÇÃO DE TROCA DE PRODUTO

ADQUIRIDO EM LOJA FÍSICA

A troca de um produto participante do programa "100% SATISFAÇÃO GARANTIDA" 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 0800 707 5188 OU PELO SITE WWW.SPECIALDOG.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, site ou 0800 707 5188 / (014) 33323000, deve-se fornecer os dados do consumidor (nome completo, número do documento de identidade - CPF, endereço completo, 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, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) do alimento (ex: em uma embalagem de 15 kg, deve conter 7,5 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 SPECIAL DOG COMPANY 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 specialdog@specialdog.com ou pelo telefone 0800 707 5188 / (014) 3332-3000, de 2ª. a 6ª. feira das 08h às 18h, exceto feriados.

PROCEDIMENTO DE SOLICITAÇÃO DE TROCA DE PRODUTO ADQUIRIDO EM LOJA VIRTUAL

O consumidor que adquirir em loja virtual, por meio de sites da internet, os produtos do "PROGRAMA 100% SATISFAÇÃO GARANTIDA" e não estiver satisfeito, poderá optar pela troca do produto através de um representante comercial ou através de uma loja física, sendo opcional a troca do produto por outro da mesma linha, ou por outro alimento vendido na loja. Caso não haja atuação das marcas Special Dog e Special Cat na área, assumimos o compromisso de ressarcimento do valor pago pelo produto.

Toda e qualquer solicitação de troca de alimentos comprados em loja virtual (Ecommerce) deverá ser realizada somente por meio da nossa central de atendimento através dos telefones 0800 707 5188 / (014) 3332-3000 ou pelo site www.specialdog.com.br.

Serão aceitas, somente solicitações realizadas em até 30 (trinta) dias, a partir da data da compra descrita na nota fiscal ou cupom fiscal emitido na compra do produto. O ressarcimento se limita a 1 (uma) embalagem aberta, sendo permitidas, no total, 2 (duas) solicitações de ressarcimento em um período de 12 (doze) meses. Nos canais de solicitação citados acima, site ou 0800 707 5188 / (014) 33323000, deve-se fornecer os dados do consumidor (nome completo, número do documento de identidade - CPF, endereço completo, telefone para contato), dados da ocorrência e informações do produto (lote, fabricação, nota fiscal/cupom fiscal e do local onde foi adquirido).

O consumidor poderá ser ressarcido pelo valor pago pelo produto, conforme nota fiscal ou cupom fiscal da compra, caso a região não tenha representação comercial. Serão solicitados os dados da conta bancária (conta corrente) do consumidor (pessoa física) para o depósito do dinheiro.

É OBRIGATÓRIO o envio da cópia da nota fiscal ou cupom fiscal da compra do produto e três fotos da embalagem original: sendo uma foto dos dados de validade/fabricação/lote; uma foto da frente completa da embalagem; e outra foto do alimento contido dentro da embalagem. A cópia da nota fiscal ou cupom fiscal de compra e as fotos deverão ser legíveis e completas. Uma vez que se trata de um produto perecível, o ressarcimento só poderá ocorrer caso o produto a ser ressarcido 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, data de validade maior ou igual ao prazo de 30 (trinta)

dias; e no mínimo, 50% (cinquenta por cento) do alimento (Ex: Em uma embalagem de 15 kg, deve conter 7,5 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.

Ao informar os dados, os mesmos serão validados junto aos documentos e gerado um PROTOCOLO DE SOLICITAÇÃO DE TROCA contendo o número.

A SPECIAL DOG COMPANY terá até 30 (trinta) dias, a contar da data de emissão do PROTOCOLO DE SOLICITAÇÃO DE

RESSARCIMENTO, para efetuar o depósito do dinheiro em conta corrente do consumidor. O depósito SOMENTE será realizado em conta corrente informada durante o cadastro, cujo CPF seja o mesmo do consumidor cadastrado.

Preocupada em proporcionar o melhor aos seus consumidores, a SPECIAL DOG COMPANY 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 specialdog@specialdog.com ou pelo telefone 0800 707 5188 / (014) 3332-3000, de 2ª. a 6ª. feira das 08h às 18h, exceto feriados.

DISPOSIÇÕES FINAIS

O programa "100% SATISFAÇÃO GARANTIDA" demonstra a preocupação com seus consumidores. Este compromisso de qualidade apoia-se na legislação vigente, em atender as expectativas dos consumidores e as necessidades nutricionais dos pets.