



Programa 100% Satisfação Garantida Dogchoni

O objetivo deste documento é regulamentar e instruir o cliente sobre o Programa 100% Satisfação Garantida.

Este programa é direcionado exclusivamente para os clientes finais, não sendo aplicável a pet shops, clínicas veterinárias, lojas agropecuárias, distribuidores, atacadistas, representantes comerciais, supermercados e qualquer outro tipo de estabelecimento comercial que não esteja aqui mencionado.

A Dogchoni visa sempre garantir aos seus clientes, segurança e qualidade alimentar, assim como a valorização aos seus direitos.

A empresa se preocupa com o controle da qualidade sob rígidos procedimentos, com a supervisão de profissionais qualificados, veterinários e zootecnistas que utilizam matérias-primas de excelente qualidade e equipamentos altamente tecnológicos, tornando os produtos seguros, nutritivos e com a satisfação garantida.

Sendo assim, a Dogchoni garante ao cliente que não estiver satisfeito com qualquer um dos produtos das linhas Premium, Premium Especial e Super Premium, o direito à troca do produto ou à restituição do valor, que acontecerá por intermédio da loja em que fez a compra. Segue os critérios abaixo:

Regra 1 – É indispensável que o produto esteja em sua embalagem original e contenha no mínimo 50% (cinquenta por cento) do seu peso original, exemplo: produto de 20kg – retornará pelo menos 10kg.

Regra 2 – Esse programa não contempla produtos adquiridos “em concha” de forma “a granel”.

Regra 3 – Esse programa não contempla produtos que estejam fora da validade, ou seja, produtos vencidos.

Regra 4 – No caso de rejeição, no processo de migração da marca, é necessário que o tutor tenha seguido corretamente as instruções descritas na embalagem, tais como: indicação do produto, guia alimentar e modo de usar.

Regra 5 – É fundamental que o cliente tenha a nota fiscal da compra ou cupom fiscal.

Regra 6 – É imprescindível que o cliente (comprador final) entre em contato com o SAC Dogchoni, discando o número 0800 344 3566, no período de segunda a sexta-feira das 07h às 17h e forneçam os seguintes dados: nome completo, telefone, CPF e demais informações que forem solicitadas durante o atendimento. Após isso, o atendente irá fornecer o protocolo para autorização da troca ou reembolso (se for o caso).

Regra 7 – Assim que houver a autorização da troca/reembolso pelo SAC da Dogchoni, o cliente irá devolver o produto no ponto de venda, dentro de 7 dias úteis, munido de um documento de identidade, nota fiscal e protocolo de atendimento.



Regra 8 – O cliente poderá optar pela troca do mesmo produto, mas com lote diferente, ou outro produto da mesma linha/marca, ou ainda qualquer produto da loja, ficando a Dogchoni responsável por trocar para o lojista.

Opção de Reembolso por Dinheiro.

- O reembolso é feito mediante depósito em conta corrente ou poupança e será realizado somente no CPF do cliente final solicitante.
- Será pago o valor unitário do produto que conste na nota/cupom fiscal, e este precisa ser aproximado ao preço de tabela da Dogchoni.
- Situações em que houver mais que 1 pacote, não se enquadrará no pagamento em dinheiro e sim em troca por produtos, uma vez que se enquadre nas regras mencionadas neste documento.
- A devolução em dinheiro fica limitada a 1 vez ao ano por CPF, que já tenha sido cadastrado no Programa 100% Satisfação Garantida.

Disposições Gerais

1 - A Dogchoni garante que os dados citados na Regra 1, serão utilizados apenas para fins de cadastro e tratamento para efetividade do programa. A empresa não divulgará os dados do cliente, que está assegurado pela Lei de Proteção de Dados (LGPD 13709/18).

2 - As informações providas pelos consumidores poderão ser conferidas perante Órgãos e sites governamentais e/ou com pontos de vendas ou veterinários envolvidos no caso.

3 - A Dogchoni se reserva o direito de alterar este presente regulamento de garantia de satisfação a qualquer momento, sem aviso prévio, sendo divulgado sempre no site www.dogchoni.com.br.