

Acreditamos na qualidade dos nossos produtos e é por isso que eles fazem parte do programa 100% Satisfação Garantida.

Nossa política de troca permite que, caso seu pet não se adapte por algum motivo com nossos alimentos, você possa solicitar a troca por outro produto ou reembolso do valor, seguindo as condições estabelecidas no regulamento da nossa política de troca.

Para solicitar sua troca, leia com atenção o regulamento da nossa política:

A troca de um Alimento participante do PROGRAMA 100% SATISFAÇÃO GARANTIDA, adquirido em loja física, SOMENTE poderá ser realizada na loja física onde a compra foi efetuada, sendo opcional a troca do Alimento por outro da mesma linha de Alimentos ou reembolso do valor.

TODA E QUALQUER SOLICITAÇÃO DE TROCA DE ALIMENTOS COMPRADOS EM LOJA FÍSICA DEVERÁ SER REALIZADA POR MEIO DO E-MAIL INFORMADO NA EMBALAGEM DO ALIMENTO ADQUIRIDO, E QUE SEJA DEMONSTRADA SUA PARTICIPAÇÃO ATRAVÉS DO SELO “SATISFAÇÃO 100% GARANTIDA”.

SERÁ ACEITA SOMENTE A SOLICITAÇÃO REALIZADA EM ATÉ 30 (TRINTA) DIAS CORRIDOS a partir da data da compra do alimento a ser trocado. A troca se limita a 1 (uma) unidade de embalagem aberta (ressalta-se a não possibilidade de troca de embalagens fechadas). Sendo permitidas então, no total 2 (duas) participações no período de 12 (doze) meses contados da concessão do primeiro benefício.

No referido canal de solicitação, o consumidor deve fornecer os seguintes dados para formalização do PROTOCOLO DE SOLICITAÇÃO DE TROCA: nome completo, endereço completo, telefone de contato, e-mail válido, número do documento CPF e dados da ocorrência (informação do Alimento e local onde foi adquirido). O consumidor poderá escolher o **tipo de troca, sendo: (i) troca por outro Alimento da mesma linha; ou (ii) reembolso do valor.**

O PROTOCOLO DE SOLICITAÇÃO DE TROCA deve ser apresentado à loja física onde a compra foi efetuada, juntamente da embalagem original do produto, para a realização da troca, a qual possui prazo máximo de 30 (trinta) dias, a partir da data da compra. **A troca do alimento pelo consumidor somente poderá ocorrer caso o produto a ser trocado ainda esteja dentro de seu prazo de validade e em sua embalagem original e contendo 75% do alimento na embalagem.** Não serão aceitas as solicitações de troca cujo Alimento esteja com data de validade expirada (vencida) e/ou embalagem contendo menos de 75% do alimento. A embalagem original deverá conter: (i) os dados de validade/fabricação/lote; (ii) data de validade maior ou igual ao prazo de 30 (trinta) dias; e (iii) no mínimo, 75% (setenta e cinco por cento) do alimento (por exemplo, uma embalagem de 15 kg (quinze quilos), deve conter 11,25kg (onze quilos e duzentos e cinquenta gramas) ou mais do alimento). Não será aceita embalagem com os dados de validade/fabricação/lote ausentes ou ilegíveis. Para embalagem com os dados de validade/fabricação/lote ausentes ou borrados, a solicitação será considerada inválida e, portanto, a troca não poderá ser realizada.