

## **GARANTÍA DE SATISFACCIÓN PURINA® ONE®**

### **1. DEFINICIÓN**

- 1.1 El programa “garantía de satisfacción” consiste en una política comercial que Purina ha decidido implementar de forma voluntaria para beneficiar a sus clientes (la “**Garantía**”). La Garantía permite al consumidor cambiar o devolver, sin motivo, alguno de los productos adheridos a la Garantía que haya adquirido.

### **2. REQUISITOS Y LIMITACIONES**

- 2.1 La Garantía es válida para todas y cada una de las personas residentes de Chile, mayores de 18 (dieciocho) años, que adquieran algún producto marca Purina® One® especificado en el Anexo N°1 (en adelante, los “**Productos**”), a partir del 1 de marzo del 2021 y hasta el 31 de diciembre 2021.
- 2.2 El consumidor podrá devolver o cambiar el Producto de que se trate bajo cualquier circunstancia y sin motivo, sea por disconformidad con el producto, disconformidad con sus resultados, o cualquier otra razón expresada por el consumidor.
- 2.3 El consumidor podrá hacer uso de la Garantía de satisfacción solamente en una oportunidad. Para lo anterior, le será solicitado su número de cédula de identidad. Esta Garantía es personal e intransferible y estará siempre asociada al documento tributario recibido con la compra (factura o boleta).
- 2.4 El consumidor podrá hacer uso de la Garantía en una oportunidad como detalla el punto 2.3 , para un máximo dos unidades de Productos. Ambos Productos deben haber sido adquiridos en la misma ocasión.
  - 2.4.1 Una misma ocasión de compra implica la misma fecha y hora de compra, dentro del mismo documento fiscal.
- 2.5 La Garantía solo será válida para los Productos.
- 2.6 La Garantía solo podrá ser utilizada dentro del plazo de 60 (sesenta) días contados desde la fecha de compra del Producto de que se trate.
- 2.7 No podrán utilizar la Garantía, aquellas personas que no cuenten con el documento tributario respectivo que acredite la compra del Producto (boleta o factura).
- 2.8 Quedarán excluidos de la Garantía aquellos productos que al momento de solicitar la Garantía, hayan vencido.
- 2.9 Los consumidores que, de alguna manera, violen, defrauden o intenten violar las reglas aquí descritas serán excluidos de la Garantía.

### **3. DEVOLUCIÓN O CAMBIO**

- 3.1 Todo trámite de cambio o devolución de Producto adquirido deberá canalizarse a través de servicio al consumidor de Nestlé , haciendo uso de la garantía de satisfacción, para la cual deberá llenar el formulario adjunto como Anexo N°2, indicando sus datos personales, el motivo de cambio/devolución y una fotografía del documento de compra según indicado en el punto 2.8. Este formulario debe ser enviado al correo [serviciosalconsumidor@cl.nestle.com](mailto:serviciosalconsumidor@cl.nestle.com). Una vez completado el formulario, se coordinará con el consumidor el cambio/devolución del Producto. Si el consumidor no completa el formulario o lo hace con información incorrecta, se entenderá que renuncia a la Garantía. Cualquier duda respecto al proceso de garantía de satisfacción debe canalizarse por medio del servicio al consumidor de Nestlé, llamando al 800-213-006.
- 3.2 El consumidor deberá autorizar el retiro del producto que desea cambiar/devolver, al domicilio indicado en el formulario del Anexo N°2. Se deberá entregar el producto a Nestlé Purina, sin importar el porcentaje de consumo del empaque.
- 3.3 Para consumidores con domicilio en la Region Metropolitana, la Agencia Triactiva se encargará del retiro y cambio de producto, donde el consumidor deberá proceder a llenar y firmar el formulario que se encuentra en el Anexo N°3.

- 3.4 Para el caso de consumidores cuyos domicilios se encuentren en regiones distintas de la Región Metropolitana, el consumidor deberá enviar una fotografía del Producto y su empaque y el documento tributario obtenido al momento de realizar la compra (boleta o factura). Además, deberá indicar el Producto que desea recibir a cambio si esta es su preferencia el cual será enviado a su domicilio.
- 3.5 Una vez completado el proceso de devolución o cambio de producto, se deberá llenar y firmar el formulario que se encuentre en el Anexo N°3, de recibo conforme.
- 3.6 DEVOLUCIÓN: En caso de que el consumidor desea proceder con la devolución, el monto devuelto será el equivalente al monto bruto especificado en el documento tributario de compra.
- 3.6.1 La devolución de dinero se hará únicamente a través de un depósito a cuenta corriente, cuenta vista o cuenta RUT, dentro de (15) días hábiles posteriores al acuso de recibo de parte de Nestlé, del formulario que se encuentra en el Anexo N°2.
- 3.6.2 El consumidor deberá informar los datos bancarios respectivos, que posibiliten la ejecución de dicho depósito.
- 3.7 CAMBIO: En caso de que el consumidor desea proceder con un cambio de producto, éste podrá elegir a cambio un producto equivalente al producto adquirido.
- 3.7.1 Se entenderá como producto equivalente, un producto dentro de la categoría de alimento seco para perros o alimento seco para gatos, según corresponda.
- 3.7.2 El formato del producto de reemplazo será de un monto en kilos equivalente al producto participe en el Anexo 1 que se desea cambiar. Si no existe un formato equivalente, se escogerá el formato superior de kilaje más cercano de otro producto Purina.
- 3.7.3 El cambio de producto se hará efectivo al coordinar el retiro del producto antiguo, junto a la entrega del producto nuevo, al domicilio indicado en el formulario del Anexo 2.
- 3.7.4 El cambio del producto se coordinará dentro de (15) días hábiles posteriores al acuso de recibo de parte de Nestlé, del formulario en Anexo 2.

#### **4. RESPONSABILIDADES Y ATRIBUCIONES NESTLÉ**

- 4.1 La Garantía se dará a conocer mediante sellos en los empaques físicos de los Productos y comunicación en el sitio web de Purina® One® ([www.purina-latam.com/cl/one](http://www.purina-latam.com/cl/one)), así como otros medios que se estimen óptimos.
- 4.2 Nestlé no será responsable de los datos incorrectos, incompletos, desactualizados, o que por cualquier otro motivo imposibilite la localización del consumidor, ni de la autenticidad de los datos de registro y demás información proporcionada por los participantes durante la ejecución de la garantía.
- 4.3 Nestlé se reserva el derecho a modificar o suspender esta acción en cualquier momento, en caso de imprevisto o fuerza mayor, comprometiéndose a comunicar este hecho, si se produce, por los mismos medios utilizados para la difusión del Programa.

#### **5. OTROS**

- 5.1 Si es necesario, Nestlé podrá solicitar una foto o escáner del documento de identificación del consumidor y del documento de compra fiscal físico para validar esta información.
- 5.2 La participación en esta garantía asume la aceptación por parte del participante de todos los términos y condiciones descritos en este Reglamento.
- 5.3 Esta garantía no depende de ningún tipo de concurso o competición.

**ANEXO 1**  
**PRODUCTOS INCLUIDOS EN LA GARANTÍA DE SATISFACCIÓN**

Serán considerados dentro de esta garantía, únicamente productos clasificados como alimento seco para mascotas, de la marca Purina® One® especificados en el siguiente listado.

<b>Clasificación</b>	<b>Descripción</b>	<b>SAP Purina</b>	<b>EAN</b>	<b>Peso Neto</b>
Alimento seco para perros	ONEAdultoMedGrandeCordero12kg	12465860	7613287228031	12 kg
Alimento seco para perros	ONEAdultoMedGrandeCordero6kg	12465850	7613287228017	6 kg
Alimento seco para perros	ONEAdultoMedGrandeCordero6X2kg	12465838	7613287227294	2 kg
Alimento seco para perros	ONEAdultoMiniPeqCordero6kg	12465597	7613287225375	6 kg
Alimento seco para perros	ONEAdultoMiniPeqCordero6X2kg	12465596	7613287225351	2 kg
Alimento seco para perros	ONEAdultoMedGrandeCarne6kg	12465588	7613287225535	6 kg
Alimento seco para perros	ONEAdultoMedGrandeCarne12kg	12465849	7613287227232	12 kg
Alimento seco para perros	ONEAdultoMiniPeqCarne6X2kg	12465594	7613287225191	2 kg
Alimento seco para perros	ONECachorro12kg	12465589	7613287225139	12 kg
Alimento seco para perros	ONECachorro6kg	12465593	7613287225115	6 kg
Alimento seco para perros	ONECachorro6X2kg	12465613	7613287224897	2 kg
Alimento seco para gatos	ONE Gatito 6x2kg AR	12466092	7613287229991	2 kg
Alimento seco para gatos	ONE Gatito 6kg AR	12471418	7613287333957	6 kg
Alimento seco para gatos	ONE Gato Carne 6x2kg AR	12466083	7613287230386	2 kg
Alimento seco para gatos	ONE Gato Carne 6kg AR	12466084	7613287230409	6 kg
Alimento seco para gatos	ONE Gato Salmon 6x2kg AR	12466086	7613287230447	2 kg
Alimento seco para gatos	ONE Gato Salmon 6kg AR	12466087	7613287230461	6 kg
Alimento seco para gatos	ONE Esterilizado Salmon 6x2kg AR	12466089	7613287230508	2 kg
Alimento seco para gatos	ONE Esterilizado Salmon 6kg AR	12466110	7613287230522	6 kg

**ANEXO 2**  
**FORMULARIO PARA CAMBIO O DEVOLUCIÓN DE PRODUCTO**

Nombre: \_\_\_\_\_

Rut: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

Correo Electrónico: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Variedad de producto a cambiar o devolver: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Formato en kilos de producto a cambiar o devolver: \_\_\_\_\_

Razón de cambio o devolución \_\_\_\_\_

Imagen de documento de compra fiscal:

Firma del solicitante: \_\_\_\_\_

**ANEXO 3**  
**RECIBO CONFORME DE CAMBIO O DEVOLUCIÓN DE PRODUCTO**

Yo, \_\_\_\_\_ (nombre completo) cédula de identidad número \_\_\_\_\_, hago constar que acepto a plena satisfacción y conformidad, el proceso de satisfacción garantizada.

En consecuencia, declaro haber recibido:

- Devolución en dinero por el siguiente monto: \$ \_\_\_\_\_
- Cambio de producto, correspondiente a la siguiente marca y variedad:  
\_\_\_\_\_

*\*Marcar la alternativa que corresponda.*

El mismo que en este acto acepto y recibo, declarando que NESTLÉ CHILE S.A. ha cumplido su ofrecimiento conforme a lo establecido en la política de satisfacción garantizada de Purina® One®.

Teléfono: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Firma del solicitante: \_\_\_\_\_

*La negativa por cualquier motivo a firmar este documento significará que no se aceptan las condiciones y limitaciones de la garantía de satisfacción Purina® One®. En estos casos no se procesarán las devoluciones o cambios pertinentes y no se podrán solicitar indemnizaciones de ningún tipo. De esta situación se levantará un Acta Notarial si NESTLÉ CHILE S.A. así lo considera necesario.*