

**REGLAMENTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN:
“SATISFACCIÓN GARANTIZADA PURINA® DOG CHOW® Y PURINA® ONE®”**

Por el presente Reglamento quedan reguladas y delimitadas las condiciones y limitaciones que regirán para el plan **“SATISFACCIÓN GARANTIZADA PURINA® DOG CHOW® Y PURINA® ONE®”**, propiedad exclusivamente de la empresa **COMPAÑÍA NESTLÉ COSTA RICA, S.A.** cedula jurídica 3-101-177279. Toda persona con el simple hecho de participar declara tener conocimiento y aceptar las reglas y términos especificados en los siguientes artículos, así mismo acepta adherirse a todas las decisiones que emanen de **COMPAÑÍA NESTLÉ COSTA RICA, S.A.**, (en adelante denominada como “EL PATROCINADOR”) como titular exclusiva y propietaria de este PLAN.

- 1. NOMBRE DEL PLAN:** “SATISFACCIÓN GARANTIZADA PURINA® DOG CHOW® Y PURINA® ONE®” (el “PLAN”).
- 2. PATROCINA Y ES PROPIEDAD DE:** COMPAÑÍA NESTLÉ COSTA RICA, S.A. sociedad ubicada en Heredia, Belén, Centro Corporativo El Cafetal 2.
- 3. DESCRIPCIÓN DEL PLAN Y PLAZO DE VIGENCIA:** Por el presente PLAN, EL PATROCINADOR le garantiza al consumidor que compre cualquiera de los productos y marcas participantes enlistados en el numeral siete (7) del presente reglamento, que, si a su perro o gato no consume el alimento seco y se cumple con los demás requisitos aquí definidos, se le cambiará el producto por otro de la marca PURINA® DOG CHOW® o PURINA® ONE®, o se le devolverá el monto del dinero que pagó por el alimento.

El PLAN será aplicable exclusivamente cuando la mascota no consume el alimento. Quedan expresamente excluidos de su cobertura los casos de infestación o plagas, daños en el empaque incluyendo bolsas abiertas o rotas, así como cualquier otra circunstancia distinta al motivo previsto en el presente PLAN.

El PLAN inicia el quince (15) de mayo de dos mil veintiséis (2026).

EL PATROCINADOR podrá dar por terminado este PLAN, previo aviso general que se publicará en el mismo sitio de este PLAN, con al menos un mes de antelación, salvo las excepciones que se indican adelante.

- 4. PARTICIPANTES:** Serán considerados participantes de este PLAN todas las personas mayores de edad, con documento de Identidad vigente, domiciliadas en el país, que realicen una compra de cualquiera de los productos de PURINA® DOG CHOW® o PURINA® ONE®, enlistados en el numeral siete (7) que son las marcas participantes en el presente reglamento y que deseen el cambio de producto por alguno de los Productos PURINA® DOG CHOW® o PURINA® ONE®, o en su caso, la devolución del dinero pagado.

Toda persona que desee participar en el PLAN deberá tener conocimiento de este reglamento, ya que la aceptación y recibo del beneficio escogido, conlleva la forzosa e ineludible obligación de conocer y aceptar todas las condiciones, limitaciones y responsabilidades.

5. MECÁNICA DEL PLAN:

El Plan aplica solo para el Gran Área Metropolitana (GAM) delimitada internamente en las zonas que se detallan a continuación:

- **San José:** Incluye el centro, Escazú, Desamparados, Curridabat y Goicoechea.
- **Alajuela:** Abarca el cantón central, San Rafael y zonas cercanas al aeropuerto.
- **Heredia:** Comprende el centro, San Francisco, Belén, Flores y Santo Domingo
- **Cartago:** Incluye el centro, La Unión, El Guarco y Oreamuno.

Si el consumidor manifiesta que quiere acceder al PLAN de satisfacción porque no está satisfecho con el producto PURINA® DOG CHOW® o PURINA® ONE® enlistado en el numeral siete (7) del presente reglamento, en virtud de que no lo haya consumido su mascota (perro/gato), sea por disconformidad con el producto, o con los resultados, podrá solicitar EL CAMBIO del producto por otro de las marcas de PURINA® DOG CHOW® o PURINA® ONE® o LA DEVOLUCIÓN (reembolso) del costo del producto adquirido, **por solo una única vez**, cumpliendo con los siguientes requerimientos:

La persona que desee plantear su caso deberá llamar al número de atención y WhatsApp: sería +506 8329-6444 de lunes a viernes, en el horario 8:00 am a 5:00 pm, para plantear su solicitud.

En su llamada, la persona que lo atiende le consultará si desea brindar su consentimiento expreso para que se tomen sus datos personales, lo cual es un pre-requisito necesario e indispensable para proseguir con el beneficio del PLAN. Posterior se le brindará la opción de entregarle otro producto de las marcas de PURINA® DOG CHOW® o PURINA® ONE®, o también se le dará la opción de realizar el trámite de devolución del monto pagado por el alimento, por la vía de sinpe móvil o por transferencia bancaria. No es opción el pago de dinero en efectivo.

Se aclara y deja constancia que no se trata de un premio en efectivo, sino un reintegro de un monto pagado contra la devolución de un producto que no fue del agrado de la mascota o del participante.

6. MECÁNICA DE ENTREGA DEL CAMBIO O DEVOLUCIÓN DEL DINERO:

El consumidor podrá comprar los productos de la marca PURINA® DOG CHOW® o PURINA® ONE® indicados adelante en este apartado, marcados en su empaque con el sello del “PLAN DE SATISFACCIÓN AL CONSUMIDOR” durante la vigencia del PLAN.

El consumidor deberá conservar la factura electrónica de la compra o el ticket de caja, el cual deberá especificar la fecha de compra, el nombre del establecimiento, la descripción del producto PURINA® DOG CHOW® o PURINA® ONE® y el precio que se pagó. No son válidas para aplicar al PLAN facturas o notas manuales.

El consumidor deberá guardar la factura y conservarla sin tachaduras ni enmendaduras. La factura es requisito indispensable para realizar la devolución del monto pagado.

Para el cambio de producto como para la devolución, el consumidor deberá entregar por lo menos el ochenta por ciento (80%) del producto seco no ingerido por la mascota en su empaque original. Ese valor se definirá según el peso neto del producto indicado en el empaque.

Si la elección del consumidor es el **CAMBIO** por un nuevo producto de marcas de PURINA® DOG CHOW® o PURINA® ONE®, se le informará de las opciones para el cambio de producto acordado, y éste se le entregará al consumidor, procurando que se trate de producto de valor equivalente al producto adquirido de PURINA® DOG CHOW® o PURINA® ONE ® y que esté de acuerdo con las necesidades nutricionales de su mascota. El envío de este nuevo producto se realizará directamente al domicilio del consumidor, este se efectuará en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles a partir de la confirmación y aceptación del cambio.

Si la elección es **DEVOLUCIÓN O REEMBOLSO DEL DINERO**: el monto a devolver será igual al monto pagado por la compra del producto participante, de conformidad con la información que contenga la factura de compra, incluyendo los impuestos pagados. Una vez informado al participante que es viable su devolución del monto pagado, y determinada que la cantidad de producto a devolver cumple con el presente, el participante recibirá el valor de la devolución consignado vía sinpe o transferencia bancaria, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, a partir del envío o recepción del producto.

El dinero se le pagará al consumidor siempre que cumpla con lo siguiente:

1. Que tenga en su poder la bolsa original del producto seco, cuyo empaque tenga el sello del PLAN DE SATISFACCION AL CONSUMIDOR en el lateral del empaque, con más del ochenta por ciento (80%) del total del contenido neto indicado en la bolsa, misma que deberá entregar.
2. Que cuente con su factura electrónica o ticket de compra en buen estado, para demostrar que lo ha adquirido en un establecimiento comercial. Del ticket o factura electrónica deberá facilitar una copia o fotografía. Una factura o ticket de caja sólo podrá utilizarse en el PLAN una única vez.
3. El ticket de caja deberá estar en buen estado sin tachaduras o enmendaduras, en ella deberá constar la compra del producto PURINA® DOG CHOW® o PURINA® ONE®. La factura de compra deberá tener su fecha de expedición dentro de la vigencia del presente PLAN, asimismo deberá indicar el nombre del establecimiento en donde se realizó la compra, describir el producto y el precio. Si el ticket o la factura electrónica no tienen

esa información, no se considerará como un soporte válido para efectos del Cambio o Devolución.

4. Que la compra la haya realizado en un plazo no mayor a treinta días calendario, contados a partir de la llamada a el teléfono indicado, dato que se va a verificar en la factura electrónica o ticket de caja.

5. Que la persona participante en el PLAN acepte proporcionar (consentimiento expreso) y brinde algunos datos personales: nombres y apellidos completos, número de teléfono, número de identificación, correo electrónico / e-mail.

6. El consumidor que desee recibir otro producto de las marcas de PURINA® DOG CHOW® o PURINA® ONE®, o la devolución del monto del dinero pagado por alguno de los Productos Participantes, deberá ajustarse en un todo a lo establecido en este Reglamento y a cualquier decisión que emane de EL PATROCINADOR.

7. PRODUCTOS PARTICIPANTES:

Serán considerados dentro de este PLAN, únicamente productos clasificados como alimento seco para mascotas (Perro o Gato), de la marca PURINA® DOG CHOW® o PURINA® ONE®. especificados en el siguiente listado:

MARCA	CODIGO DE BARRA	DESCRIPCIÓN
One	7501072215093	One Adult Dog Carne Med/Gr 3.5kg (7.7lb)
One	7501072215086	One Adult Dog Carne Med/Gr 2kg (4.4lb)
One	7501072215031	One Adult Dog Pollo/Carne Minis/Peq 3.5kg (7.7lb)
One	7501072214713	One Adult Cat Salmón 2kg (4.4lb)
One	7501072214690	One Adult Cat Pollo/Carne 2kg (4.4lb)
One	7501072215055	One Adult Dog Salmon Minis/Peq 3.5kg (7.7lb)
One	7501072214997	One Puppy Pollo/Carne Todos los Tamaños 2kg (4.4lb)
One	7501072214706	One Adult Cat Salmón 500gr (1.1lb)
One	7501072214676	One Kitten Carne 500gr (1.1lb)
One	7501072215130	One Adult Cat Salmon 7kg (15.4lb)

One	7501072215437	One Adult Dog Cordero Minis/Peq 7kg (15.4lb)
One	7501072215079	One Adult Dog Cordero Minis/Peq 3.5kg (7.7lb)
One	7501072214737	One Adult Cat Sterilized 2kg (4.4lb)
Dog Chow	7501072218001	Dog Chow Adulto Multiproteína 3.75kg (8.3lb)
Dog Chow	7501072217998	Dog Chow Adulto Alta Proteína 3.75kg (8.3lb)
Dog Chow	7501072218018	Dog Chow Adulto Selección de Proteína 3.75kg (8.3lb)
Dog Chow	7501072218032	Dog Chow Adult Multi protein 10kg (22lb)
Dog Chow	7501072218025	Dog Chow Adult High protein 10kg (22lb)
Dog Chow	7501072218049	Dog Chow Adult Lamb 10kg (22lb)

No participan en este PLAN otras marcas de productos PURINA® ni otros productos comercializados por EL PATROCINADOR.

8. FORMAS DE PARTICIPAR EN EL PLAN:

Restricciones de Participación en el PLAN: No participan en el PLAN las personas menores de edad, personas sin identificación oficial vigente, los empleados, ni sus cónyuges, padres e hijos de: Compañía Nestlé Costa Rica, S.A., ni los colaboradores de agencias involucradas en el PLAN, ni productos con más de treinta (30) días calendario de adquiridos, ni productos que hayan sido consumidos en más de un veinte por ciento (20%) de su peso, o productos vencidos, ni consumidores que no cuenten con su factura o tiquete de compra para poder demostrar con certeza el monto del pago realizado por el producto y la fecha de la compra.

Adicional a lo indicado en el reglamento, cada participante en este PLAN deberá aceptar la devolución del monto pagado por el producto participante mediante la vía que defina EL PATROCINADOR y contra la entrega del alimento restante (80%) en su empaque original y copia o foto de la factura electrónica o tiquete de caja. El participante se obliga a sujetarse a toda definición y lineamiento que emane de EL PATROCINADOR.

En todos los casos, el consumidor deberá firmar un recibido conforme, bien del reemplazo del producto o bien de la aceptación del reintegro del pago, liberando de esa manera a EL PATROCINADOR de toda responsabilidad por el cumplimiento del presente PLAN.

El límite de devolución por participante es de hasta sesenta mil colones exactos (¢60.000,00) y máximo una gestión por persona, tanto para cambio como para reembolso por variedad o fórmula de producto. En el caso de solicitud de devolución por parte de personas diferentes con un mismo domicilio, solamente se atenderá una sola reclamación quedando invalidados las solicitudes de los demás solicitantes. Para lo anterior, este PLAN es personal e intransferible y estará siempre asociado a la factura de compra del producto. El consumidor podrá hacer uso del PLAN en una oportunidad y para un máximo dos (2) unidades de producto. Ambos productos deben haber sido adquiridos en la misma ocasión (misma factura electrónica o tiquete de caja). Quedarán excluidos del PLAN aquellos productos que al momento de solicitar el cambio o devolución/reembolso, hayan vencido.

Condiciones de los participantes: EL PATROCINADOR se reserva el derecho de determinar si los participantes cumplen con los requerimientos de este Reglamento, para poder recibir el canje de producto o la devolución del monto pagado. EL PATROCINADOR se reserva el derecho de ejercer todo tipo de acciones legales contra las personas que pretendan reclamar ilícitamente algún beneficio de los ofrecidos en este PLAN.

Suspensión involuntaria: EL PATROCINADOR suspenderá en forma inmediata el PLAN, sin asumir ninguna responsabilidad, si se llega a detectar fraudes tales como alteraciones, imitaciones, reimpressiones, sustituciones o cualquier otra irregularidad en las facturas electrónicas o tiquetes de caja, o en los embalajes de productos participantes.

En el caso de que sobrevengan situaciones de caso fortuito o fuerza mayor, que resulten en perjuicio económico de EL PATROCINADOR, el PLAN también podrá ser suspendido en forma inmediata. Según la situación, esta suspensión será dada a conocer públicamente, pero si el perjuicio económico es grave, la suspensión operará desde el mismo momento en que EL PATROCINADOR adopte la medida. EL PATROCINADOR podrá evaluar si esta suspensión opera de forma temporal o permanente, su responsabilidad será sólo la de comunicar a través de una publicación en el mismo sitio

donde se publica este reglamento. Si este fuera el caso, los participantes no podrán reclamar ningún tipo de daño o perjuicio.

Límite de responsabilidad: Los participantes de este PLAN aceptan de antemano las reglas, limitaciones, restricciones, criterios, mecanismos y plazos previstos para el cambio de producto o la devolución del precio pagado por el producto participante bajo las cuales EL PATROCINADOR ha establecido este PLAN, sin derecho a reclamar mejoras o cambios de ninguna manera. No se reconocerán los gastos en los que se incurra el participante para entregar el producto restante, ni recibir el cambio de producto o retirar el monto de dinero.

9. DATOS DE CONTACTO

Los participantes que accedan al PLAN podrán aceptar que EL PATROCINADOR les contacte y les envíe información periódica por cualquier medio, con relación al PLAN, actuando como responsable del tratamiento de sus Datos Personales.

10. AVISO DE PRIVACIDAD

El manejo de datos personales será tratado de acuerdo con el aviso de privacidad de EL PATROCINADOR conforme al siguiente enlace: [AVISO DE PRIVACIDAD | Nestlé Centroamérica](#)

11. PUBLICACIÓN:

Este reglamento será publicado en la página <https://purina.co.cr/sites/default/files/2026-04/satisfaccion-garantizada.pdf> para que pueda ser consultado por todos los participantes.

Se presume con la participación en el PLAN que la persona participante leyó, entendió y aceptó los términos y condiciones de la presente.