



Perguntas mais frequentes:

1. PEDIDOS

1.1 P: Quanto tempo demora a aprovação do meu pedido?

R: Existem alguns aspectos que interferem na aprovação de seu pedido.

Assim que o pedido for efetuado, você receberá um e-mail confirmando o pedido. Já o prazo de aprovação do pagamento pode variar, dependendo da condição de pagamento, banco, sistema antifraude e/ou sistema PIX.

No geral, os pedidos são aprovados em até 24 horas após efetuados.

1.2 P: Meu pedido está atrasado. Como proceder?

R: Se o seu pedido estiver atrasado, por favor, entre em contato com faleconosco@dengo.com e será analisado o que aconteceu com o seu pedido, o retorno ocorre em até 1 dia útil ou pelo chat do site que funciona de segunda a sábado das 9h às 20h, domingo e feriado, das 14h às 19h.

1.3 P: Meu pedido não foi aprovado. Como proceder?

R: A Dengo utiliza um sistema antifraude que, por vezes, pode não liberar o seu pagamento. Se isso acontecer, a Dengo entrará em contato com você para entender o que ocorreu e dar continuidade na compra.

1.4 P: Posso cancelar meu pedido?

R: Sim, é possível cancelar o seu pedido.

Se o pedido ainda não foi faturado, você pode entrar na área do cliente no dengo.com.br e clicar em “meus pedidos”. Lá você vai encontrar todos os pedidos realizados e poderá cancelar o(s) pedido(s) não faturado(s).

Se o pedido já estiver faturado, a solicitação de cancelamento deve ocorrer pelo faleconosco@dengo.com. Importante informar número do pedido de compra e CPF do comprador.

1.5 P: O processamento de estornos ocorre automaticamente?

R: Para compras com cartão de crédito, caso a fatura com a despesa já tenha sido debitada, o estorno ocorrerá pela operadora de seu cartão em até duas faturas de vencimento. Para pagamentos via PIX, o estorno de sua compra ocorre em até 24 horas úteis.

IMPORTANTE: o estorno só ocorre mediante solicitação e efetivação do cancelamento do pedido. Se necessário, entre em contato com o faleconosco@dengo.com

2. PAGAMENTOS

2.1 P: Quais são as formas de pagamento?

R: Você pode pagar os seus dengos com Cartão de Crédito, PIX ou Paypal. A Dengo aceita as seguintes bandeiras: Mastercard, Visa, Amex, Diners, Elo e Discover.

2.1 P: Como faço para usar meu cupom de desconto?

R: O cupom de desconto deve ser utilizado no checkout (carrinho de compras), na parte final da sua compra no dengo.com.br. Para isto, basta selecionar “Adicionar cupom de desconto”, inserir o código no referido campo e o desconto será calculado automaticamente no total do seu pedido.

2.2 P: Meu pedido não foi aprovado. Como proceder?

R: A Dengo utiliza um sistema antifraude que, por vezes e para sua segurança, pode não liberar o pagamento de seu pedido. Se isso acontecer, você pode entrar em contato via faleconosco@dengo.com. Daí, analisaremos a melhor forma de dar continuidade na sua compra.

2.3 P: Como vou receber a NF eletrônica?

R: A nota fiscal será enviada para o e-mail cadastrado na compra, logo que o pedido for faturado. Caso não receba pode entrar em contato via chat ou pelo faleconosco@dengo.com que a nota será enviada de imediato.

2.4 P: Tenho um Vale denngo e quero utilizá-lo no site, como proceder?

R: Após selecionar os itens que deseja, vá para página de pagamentos > pagamentos> Vale Presente> tipo> Eyemobile> Adicionar. Prontinho, vale adicionado.

3. ENTREGA

3.1 P: Qual o prazo de entrega?

R: O prazo de entrega depende do CEP de entrega do seu pedido. Ao inserir o CEP no carrinho de sua compra, o sistema irá calcular o prazo de entrega antes de concluir a sua compra. Note que o prazo de entrega passa a valer somente após confirmação de pagamento de seu pedido pela operadora ou banco.

3.2 P: Posso alterar o endereço de entrega?

R: A alteração de endereço é possível se você ainda não finalizou a compra. É possível trocar o endereço clicando em alterar opções de entrega no fechamento de seu pedido, logo abaixo ao endereço já cadastrado.

Se a compra já tiver sido finalizada, entre em contato com faleconosco@denngo.com assim que possível para que possamos te ajudar.

3.3 P: Como fazer com problemas na entrega?

R: Se tiver qualquer problema na entrega (atrasos, extravio de volumes, pedido errado, itens danificados, entre outros), por favor, entre em contato com a Dengo via faleconosco@denngo.com.

O prazo de retorno é de até um dia útil.

Posso usar uma caixa postal como endereço de entrega?

Infelizmente a Dengo não inclui endereços de caixa postal. Só entregamos em endereços com CEP informado.

3.4 P: A Dengo entrega em todo Brasil?

R: Infelizmente, não. Utilizamos apenas pura manteiga de cacau em nossos chocolates. Isto torna nossos chocolates mais saudáveis e mais sensíveis a altas temperaturas.

3.5 P: É possível receber meus dengos quebrados, derretidos ou danificados de alguma outra forma? Se sim, como proceder?

R: Infelizmente, sim. Utilizamos apenas pura manteiga de cacau em nossos chocolates. Isto torna nossos chocolates mais saudáveis e mais sensíveis a altas temperaturas. Por isto, a Dengo entrega apenas em regiões que consegue garantir a qualidade e experiência Dengo. Para consultar se o CEP de entrega é atendido pelas transportadoras parceiras, basta escolher um produto e colocar no carrinho, daí informe o CEP de entrega. Se houver estoque disponível é porque entregamos na sua região.

3.6 P: É possível comprar na loja Dengo e receber em casa?

R: Sim. Toda a transação será efetivada através do dengo.com.br

3.7 P: É possível fazer um pedido no site DENGGO e retirar na loja Dengo?

R: Sim, ao efetuar a compra pelo site é possível, a partir do CEP de retirada, decidir se você prefere receber em casa ou retirar nas lojas mais próximas que o site trará como opções de retira. * sujeito a análise de CEP.

4. LOJAS

4.1 P: Onde encontro lojas DENGGO?

R: Acesse dengo.com/lojas e encontre a loja mais próxima de você.

4.2 P: Quais são os horários de funcionamento das lojas Dengo?

R: Nossas lojas em shopping-centers estão abertas das 10h às 22h, de Segunda a Sábado, e das 14h às 20h, aos Domingos e feriados. * Os horários podem sofrer alterações em virtude de pandemia.

4.3 P: Quero ser um especialista DENGGO. O que fazer?

R: Para possíveis vagas em nossas lojas físicas, você pode enviar seu CV para faleconosco@dengo.com

4.4 P: Quero uma loja DENGGO em meu shopping. O que fazer?

R: Para possíveis negociações de novos pontos DENGGO em seu shopping, favor entrar em contato com faleconosco@dengo.com

4.5 P: Quero abrir uma franquia DENGGO. O que fazer?

R: Infelizmente, no momento, nosso modelo de negócios não contempla franquias.

4.6 P: Quero revender produtos DENGGO

R: Infelizmente nosso modelo de negócios não contempla revenda.

5. PRODUTOS

5.1 P: Os chocolates Dengo são 100% orgânicos?

R: Estimulamos a produção orgânica e possuímos alguns chocolates 100% orgânicos em linha. Este é o mundo que queremos! Sem químicos desnecessários. Promovemos o cacau orgânico de alta qualidade e adotamos ingredientes orgânicos sempre que disponíveis. Ainda, pagamos um prêmio de preço de 100% a 130% para o produtor de cacau orgânico de qualidade.

Contudo, você sabia que nem tudo que é orgânico possui qualidade?

Por causa disto, a Dengo não apresenta atualmente um portfólio de produtos exclusivamente orgânico. Infelizmente, o Brasil ainda não produz volume significativo de cacau orgânico de alta qualidade. Vamos juntos mudar isto?

5.2 P: Os produtos Dengo contêm gordura hidrogenada?

R: Não. Os chocolates da Dengo são feitos única e exclusivamente com pura manteiga de cacau.

5.3 P: A Dengo utiliza corante em seus produtos?

R: Sim, a Dengo utiliza corantes naturais à base de manteiga de cacau, apenas para pintura e acabamentos de alguns dengos. Nunca para corrigir e dar cor ao chocolate.

5.3 P: Os produtos da Dengo contêm leite em sua composição?

R: Apenas os produtos “ao leite”.

5.4 P: Os chocolates da Dengo contêm glúten?

R: Nossos chocolates e pepitas contêm glúten em sua descrição, ainda que poucos produtos de fato apresentem glúten em sua composição. Isto ocorre porque estes produtos são produzidos no mesmo ambiente, e ainda que higienizados, existe o risco remoto de contaminação cruzada. Portanto, caso você seja celíaco não recomendamos o consumo de nossos produtos.

Apesar da maioria dos produtos Dengo não conterem glúten, sinalizamos em nossas embalagens que **CONTÉM GLÚTEN**. Fazemos isto porque a nova legislação brasileira não permite apenas mencionar “**PODE CONTER TRAÇOS DE GLÚTEN**”. A legislação é bem rígida e está correta pois pessoas com doença celíaca podem ter complicações sérias.

5.5 P: Os chocolates da Dengo têm lactose?

R: A Dengo possui produtos à base de leite e outros sem lactose. Porém, os produtos sem leite podem conter lactose por serem manipulados no mesmo ambiente.

Para os alérgicos à proteína do leite informamos que todos nossos produtos podem conter leite, já que o armazenamento dos produtos com e sem leite é compartilhado – ou seja, existe o risco de contaminação cruzada.

Já para os intolerantes à lactose: alguns de nossos produtos não contêm ingredientes com a proteína em questão em sua composição. Ainda assim, informamos que eles têm baixo teor de lactose. Isso acontece, pois todos são produzidos no mesmo ambiente, e ainda que higienizados, existe o risco de contaminação cruzada.

A Dengo possui uma linha de produtos zero lactose – produtos de base 65% cacau, sem adição de açúcares - são feitos com massa de cacau isenta de lactose, produzidos em maquinário exclusivo, sem risco de contaminação. Outra opção também é nossa barra vegana, com leite de aveia.

5.6 P: Onde encontro o lote de fabricação e validade do produto?

R: O lote de fabricação e validade estão registrados no lado externo da embalagem de cada produto.

5.7 P: Chocolates podem causar cravos e acnes?

R: Esse é um mito associado aos alimentos muito gordurosos (como os chocolates de má qualidade), que aumentariam a oleosidade da pele,

favorecendo o surgimento de cravos e espinhas. Mas não há nenhum estudo científico que relacione o surgimento de acne e cravos ao consumo de chocolate.

5.8 P: Chocolates engordam?

R: Chocolates ao leite e brancos são mais calóricos pois contém maiores quantidades de açúcares e gordura. Chocolates de qualidade, feitos com respeito por quem produz e por quem consome, são essenciais para a sua saúde, desde que inseridos de forma equilibrada na dieta alimentar. Há uma regra de ouro no mundo dos chocolates: quanto maior a porcentagem de cacau contida na barra de chocolate ou bombons, mais benefícios eles podem trazer para a saúde. O cacau é rico em flavonoides – substâncias antioxidantes que combatem radicais livres e reduzem o colesterol ruim (LDL).

5.9 P: Comer chocolate melhora o nosso humor?

R: Os chocolates estimulam a produção de endorfina e serotonina, neurotransmissores responsáveis pela sensação de bem-estar e prazer, e por isso podem, sim, nos trazer felicidade.

5.10 P: Há restrição de idade para algum produto?

R: Chocolates não são contraindicados em caso de idade. Nossos doces são mais do que uma sobremesa. Eles são saudáveis, funcionais e prazerosos. Para todo momento e qualquer estágio da vida!

Bebidas alcóolicas possuem restrição de idade.

5.11 P: GLÚTEN. O que é isso?

R: O glúten é uma proteína encontrada nos cereais como trigo, centeio e cevada.

Apesar da maioria dos produtos Dengo não conterem glúten, sinalizamos em nossas embalagens que CONTÉM GLÚTEN. Fazemos isto porque a nova legislação brasileira não permite apenas mencionar “PODE CONTER TRAÇOS DE GLÚTEN”. A legislação é bem rígida e está correta pois pessoas com doença celíaca podem ter complicações sérias.

5.12 P: LACTOSE. O que é?

R: É um carboidrato (açúcar) presente no leite.

Adotamos a descrição “SEM ADIÇÃO DE AÇÚCAR” em nossos produtos ao invés do termo “Zero Açúcar”. Fazemos isto porque mesmo quando não adicionamos açúcar em nossos produtos, ainda assim eles contêm açúcares naturais presentes nas frutas, no leite, entre outros.

5.13 P: Um produto Zero Lactose pode conter traços de leite?

R: Sim. A legislação de alergênicos está relacionada aos traços de leite, castanhas, ovos, entre outros. Alguns alérgicos à proteína do leite não podem nem tomar o leite zero lactose, por exemplo, pois ainda assim o leite zero lactose possui a proteína do leite.

5.14 P: Zero Açúcar. O que isto quer dizer?

R: Adotamos a descrição “SEM ADIÇÃO DE AÇÚCAR” em nossos produtos ao invés do termo “Zero Açúcar”. Fazemos isto porque mesmo quando não adicionamos açúcar em nossos produtos, ainda assim eles contêm açúcares naturais presentes nas frutas, no leite, entre outros.