



POLÍTICAS DE ENVÍOS, CAMBIOS Y DEVOLUCIONES PETMEAL

TUTAA S.A.S, identificado con NIT 900.839.008-5 y domiciliada en Bogotá D.C. (en adelante “PETMEAL”), pone a disposición de sus clientes y sus mascotas de compañía un portafolio alimenticio de la más alta calidad. Entendemos que la alimentación de nuestras mascotas es una prioridad y es por esto que contamos con tiempos de entrega rápidos y ágiles, brindando cobertura principalmente en las ciudades de Bogotá D.C., Medellín, Envigado, Itagüí, Caldas, la Estrella, Bello y Sabaneta.

De igual forma, Petmeal llega a ciudades y zonas aledañas a las mencionadas bajo condiciones especiales y teniendo en cuenta costos de transporte adicionales. Si deseas conocer cómo puede llegar Petmeal a tu ciudad, por favor comunícate con nuestro equipo de experiencia y de atención al cliente al número mencionado a continuación y ellos confirmarán los términos, las condiciones y tarifas que apliquen.

En Petmeal contamos con tres canales por medio del cual puedes hacer tus pedidos a domicilio:

- a. A través de nuestro Portal Web: <https://www.petmeal.co>
- b. A través de nuestra línea de experiencia y servicio al cliente: (601) 2738979
- c. A través de nuestra línea de atención en WhatsApp: (+57) 301-233-6317

Tiempos de Entrega:

El tiempo de entrega para Bogotá es de 1 a 3 días hábiles. Este tiempo empieza a ser tenido en cuenta a partir de la confirmación del pago por parte de nuestro equipo de servicio al cliente, a través de un mensaje al número celular o correo electrónico registrado.

Si la compra es confirmada antes de las 9:45 a.m. de lunes a viernes, el primer día hábil es el día en que realizas la compra y desde ese día empezará a contar el tiempo de entrega, contando con un espacio de disponibilidad de entregas de 11:00 a.m. a 6:00 p.m. En caso de que la compra sea confirmada después de las 9:45 a.m., el tiempo de entrega empezará a contar a partir del siguiente día hábil de confirmación de tu compra.

Los sábados se tomarán pedidos desde las 7:00 am hasta las 8:00 a.m. para ser despachados el mismo día; de ser confirmada con posterioridad, tu pedido será enviado el siguiente día hábil. En caso de que el pedido sea realizado un día sábado luego de las 8:00 am, el pedido será despachado el día lunes o el siguiente día hábil (ej. si hay festivo), teniendo en cuenta que el domingo es día dominical y no se adelantan domicilios.

Para que tu mascota disfrute su alimento de la mejor manera, recomendamos estar atentos a la recepción del pedido. Una vez el(los) producto(s) sea entregado en la portería de la dirección registrada y confirmada por nuestro equipo de servicio al cliente, este(os) deberá ser guardado lo más pronto posible en un congelador y/o nevera dependiendo del producto, para efectos de mantener adecuadamente la cadena de frío con la que llega el mismo (congelado y/o semi congelado). Sugerimos revisar la sección de Modo de Uso contenida en nuestro Portal Web y/o comunicarse con nuestro equipo de experiencia y servicio al cliente a través de los canales de comunicación previamente mencionados. Por tal motivo, recomendamos tener presente los lineamientos guía respecto el Modo de Uso al momento de hacer tu pedido.

El producto de mezclas Multisabor puede durar máximo 2 horas sin congelar en la ciudad de Bogotá D.C. y áreas con temperaturas similares, encontrándose en un ambiente fresco y alejado de la luz solar directa, puesto que pasado ese tiempo su composición puede empezar a variar. Por su parte, el producto de mezclas Multisabor puede durar máximo 1 hora sin congelar en la ciudad de Medellín y zonas aledañas como Envigado, Itagüí, Caldas, la Estrella, Bello y Sabaneta. En caso de que tu pedido sea de nuestro portafolio de Snacks Naturales o Snacks de Entrenamiento, estos no requieren refrigeración por lo que los tiempos referenciados no aplicarían.



Entrega y verificación de Nuestros Productos:

Pensamos especialmente en nuestros clientes y sus mascotas. Es por esto que todos nuestros productos llegarán en cajas debidamente cerradas para evitar cualquier tipo de contaminación cruzada y que pueda ser manipulado exclusivamente por el cliente una vez llegue a su dirección. Por lineamientos de seguridad, nuestro repartidor tomará una foto del producto en su ubicación para verificar su estado óptimo al momento de entrega.

Recordamos que por seguridad de nuestro repartidor, su vehículo de transporte y las exigencias de los conjuntos residenciales, este no podrá subir a ningún apartamento y/u oficina para entregar el pedido. En caso de que la persona no se encuentre al momento de entrega, el pedido será entregado en la portería de la dirección registrada, dado que nuestro repartidor no podrá esperar más de 10 minutos para su entrega efectiva. Ahora bien, si deseas recibir el pedido en una dirección y/o ubicación diferente a la registrada, te pedimos que por favor te comuniques directamente con nuestro equipo de experiencia y servicio al cliente en nuestras líneas de atención (601) 2738979 o al WhatsApp (+57) 301-233-6317.

En dado caso que el cliente no se encuentre en la dirección registrada y no sea posible dejar el pedido en la portería, es responsabilidad exclusiva del Cliente poner de presente la situación ante nuestro equipo de experiencia y servicio al cliente a través de nuestra líneas de atención (601) 2738979 o al WhatsApp (+57) 301-233-6317. En tal caso, nuestro repartidor regresará el pedido al punto de partida para la confirmación del procedimiento a seguir. Sólo se podrá realizar una segunda visita en caso de ausencia manifestada por el cliente con anterioridad al despacho del domicilio, comprendiendo que los costos adicionales relacionados con el transporte/domicilio serán asumidos por el mismo.

Si al momento de recibir el pedido se presenta alguna inconsistencia en el empaque o estado del mismo, el Cliente debe registrar fotográficamente el hecho dentro de un término de dos (2) horas a partir de la entrega del paquete en la dirección registrada para compartir con nuestra línea de atención en WhatsApp (+57) 301-233-6317.

En este caso, el Cliente es el responsable único de compartir la evidencia del problema a la línea de servicio al cliente mencionada, mediante formatos fotográficos y de video, junto con un texto describiendo el motivo del inconveniente y/o problema, lo cual en conjunto se entenderá como “la solicitud”. Una vez recibida la solicitud por parte del equipo de Petmeal, y posterior a la comprobación del estado del empaque, de considerarse en efecto defectuoso, Petmeal avisará al Cliente a través de nuestros canales de comunicación los pasos a seguir de acuerdo al procedimiento establecido en la presente Política.

Parágrafo Primero. Es importante tener presente que los tiempos de entrega pueden variar teniendo en cuenta elementos climáticos, restricciones de movilidad y asuntos de fuerza mayor.

Parágrafo Segundo. Nuestra planta de producción no hace entregas de pedidos hechos a través del Portal Web y/o WhatsApp.

Parágrafo Tercero. Para todas las transacciones de pagos con tarjetas de crédito y débito a través de nuestra página web (www.petmeal.co), nuestro procesador de pagos deberá aprobar la transacción de acuerdo con el análisis de datos previo el envío del pedido. Por lo tanto, los tiempos de entrega inician a ser contados desde la aprobación de la de la transacción.

Cambios y Devoluciones:

Petmeal está comprometido con todos sus clientes en el acompañamiento adecuado e integral de la alimentación de sus mascotas. En lo que respecta a los cambios y devoluciones, Petmeal otorga al cliente un plazo para cambios y devoluciones de veinticuatro (24) horas a partir de la fecha en que la transportadora entrega el pedido en la dirección suministrada en la orden de compra. Dentro de este término, el cliente deberá hacer la notificación por escrito a través de nuestros canales de atención: (i) línea de experiencia y servicio al cliente: (601) 2738979, y/o; (ii) línea de atención en WhatsApp: (+57) 301-233-6317, indicando el estado del producto y/o el motivo de la solicitud de cambio, anexando un registro fotográfico y su descripción.



Para efectos de realizar la solicitud de cambio no será necesaria la presentación de la factura de venta, siempre y cuando el Cliente hubiese suministrado al momento de registro como mínimo su número de identificación para poder hacer el seguimiento en las bases de datos de Petmeal - TUTAA S.A.S.; lo anterior en concordancia con el Estatuto del Consumidor y demás normatividad Colombiana vigente sobre la materia.

Por lo tanto, en caso que el Cliente que no cuente con su factura de venta pero pueda proveer su número de identificación y este a su vez corresponda verídicamente al registro de compra existente en las bases de datos de Petmeal - TUTAA S.A.S., será suficiente para gestionar y adelantar la entrega, cambio y/o devolución. Sin embargo, de no contar con la factura de compra ni un registro válido en el sistema y bases de datos de Petmeal, en donde se indique cuando menos el número de identificación que pueda ser trazable a una orden de compra, no será posible adelantar los procedimientos propios de cambio y/o devoluciones.

Las razones por las que se harán cambios serán por (i) no haber recibido el pedido como fue realizado y confirmado, o (ii) por anomalías en la calidad del producto. Petmeal dispondrá de las siguientes opciones para la elección del Cliente y el proceso por adelantar:

- Cambio del producto (sujeto a disponibilidad de inventario). Se podrán realizar cambios por productos con valor igual o inferior al original. La diferencia, en caso de aplicar, se entregará en un cupón para una nueva compra en el Portal Web de Petmeal (www.petmeal.co). En caso de que se elija un producto de mayor cuantía, el Cliente deberá asumir el valor adicional.

Petmeal definirá en cada caso si resulta necesario y apropiado el reenvío de un nuevo producto con las características previamente mencionadas para efectos de hacer válida la reclamación. En caso de no contar con disponibilidad para el cambio, se entregará el valor del producto(s) en un cupón para una nueva compra en el Portal Web de Petmeal.

- Reembolso del dinero en los términos propios del sistema financiero y la entidad bancaria particular (puede tardar hasta 30 días hábiles). Recomendamos a todos nuestros clientes comunicarse directamente con su entidad bancaria particular para confirmar con plenitud los tiempos, procesos y condiciones aplicables.

Estos son los tiempos para cada una de las opciones:

- Los cambios serán despachados dentro de los 3 días hábiles siguientes a la verificación de la viabilidad del cambio. Aplican los mismos tiempos de una entrega regular, teniendo en cuenta el lugar de despacho del pedido al momento de realización y expedición de la orden de compra. Se sugiere comunicarse con nuestro equipo de experiencia y servicio al cliente para mayor información sobre los tiempos y costos (si aplican) en nuestras diferentes zonas de cobertura.
- Reembolso del dinero: Dependiendo del medio de pago que hayas utilizado para tu compra, el reembolso se hará a través de una transferencia electrónica o a tu tarjeta de crédito, de conformidad con los tiempos propios del sistema financiero y la entidad bancaria en particular (puede durar hasta 30 días). Los reembolsos parciales se procesarán por medio de transferencia electrónica.

Parágrafo Primero. Se pone de presente que los productos en promoción o con descuento no están sujetos a cambios. En algunos casos aplicarán condiciones especiales que dependerán de la dinámica o actividad y cuyos términos y condiciones serán notificadas oportunamente a través de nuestros canales de comunicación.

Reversión del Pago

De conformidad con la legislación Colombiana aplicable sobre la materia, la reversión de la(s) transacción(es) es aplicable a las ventas y compras hechas con tarjetas de crédito, débito u otro medio de pago electrónico a través de mecanismos de comercio electrónico y/o ventas online.



En caso de considerarlo oportuno, los participantes del proceso de pago deberán reversar los pagos que solicite el consumidor cuando sea objeto de:

- Fraude.
- Corresponda a una transacción no solicitada.
- El producto comprado no fue recibido dentro del término indicado sin motivo o notificación alguna.
- El producto entregado no corresponde a lo comprado a través del portal Web de Petmeal (www.petmeal.co) o esté defectuoso.

En caso de que se cumpla alguna de las causales mencionadas previamente, para efectos de adelantar el procedimiento de reversión, el cliente consumidor deberá devolver a Petmeal el producto objeto de la solicitud de reversión, cuando sea procedente, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de pago. Así mismo, el cliente deberá notificar de dicha reclamación a la entidad emisora del pago electrónico utilizado para realizar la compra.

Última Actualización: Abril 2024.
