

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO**

### **POLÍTICAS DE ENTREGA, CAMBIOS Y DEVOLUCIONES**

#### **ENVÍOS:**

Petmeal lleva tu pedido a la dirección que desees entre 1 y 3 días hábiles, brindándote cobertura en Bogotá y Medellín.

#### **TIEMPOS DE ENTREGA:**

El tiempo de entrega para Bogotá es de 1 a 3 días hábiles. El tiempo de entrega comenzará a contar a partir de la confirmación del pago, ésta será enviada a través de un mensaje a tu correo electrónico. Para pagos con tarjetas de crédito y débito, nuestro procesador de pagos PayU deberá aprobar la transacción de acuerdo con el análisis de datos, lo cual puede tardar hasta un día hábil.

Si tu compra es confirmada antes de las 9 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.

Si tu compra es confirmada después de las 9 a.m., el tiempo de entrega empezará a contar a partir del siguiente día hábil de confirmación de tu compra.

Si al momento de recibir tú pedido notas alguna novedad en el empaque o estado del mismo, ésta se debe registrar fotográficamente y enviar al número de whatsapp 3012336317.

Las entregas no se pueden realizar en un horario exacto y en caso de que no haya nadie en el domicilio o no se pueda dejar el producto en un lugar acordado, el producto será devuelto a nuestra bodega y nos pondremos en contacto contigo para acordar un nuevo envío. El nuevo envío será por cuenta del comprador.

#### **CAMBIOS Y DEVOLUCIONES:**

El cliente dispone de un plazo para devoluciones de 5 días hábiles a partir de la fecha en que la transportadora entrega tu pedido en la dirección suministrada en la compra. Debes notificar acerca de la devolución antes de que se cumplan los 5 días hábiles a través de alguno de nuestros canales de atención. El envío de la devolución deberás realizarlo por cualquier medio y los costos asociados correrán por cuenta del comprador. La fecha de envío que aparece registrado en la guía de devolución no deberá superar los 5 días hábiles respecto a la fecha de recepción inicial.

Debes tener en cuenta que los productos en promoción o con descuento no tienen cambio. En algunos casos aplicarán condiciones especiales que dependerán de la dinámica o actividad sobre la cual los estés comprando.

Para hacer la devolución del producto puedes utilizar el mismo empaque en que te entregamos tu pedido o utilizar un empaque de tu preferencia, sin embargo es

importante que el empaque sea el adecuado según la naturaleza del producto para que este no se pueda ver afectado durante el proceso de transporte.

El producto deberá devolverse en óptimas condiciones, sin rastros de haber sido utilizado. Una vez recibido el producto en nuestra bodega, verificaremos las condiciones del mismo y de acuerdo con los resultados, se te enviará un producto nuevo o se te entregará un cupón para una nueva compra.

Las razones por las que se harán cambios serán por no haber recibido el pedido como fue realizado o por anomalías en el producto.

Puedes escoger entre las siguientes opciones:

- Cambio del producto (Sujeto a disponibilidad de inventario en el momento del cambio). Sólo se podrán realizar cambios por productos con valor igual o inferior al original y la diferencia en caso de aplicar, se entregará en un cupón para una nueva compra en la tienda online. En caso de no contar con disponibilidad para el cambio, se entregará el valor del producto(s) en un cupón para una nueva compra.
- Reembolso del dinero. (Solo para solicitudes por calidad de producto).

Estos son los tiempos para cada una de las opciones:

- Los cambios se despacharán aproximadamente en 3 días hábiles después de recibido el producto en la bodega y aplicarán los mismos tiempos de una entrega regular.
- 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. Los reembolsos parciales se procesarán por medio de transferencia electrónica.

A través de transferencia electrónica, el proceso puede tomar de 5 a 7 días hábiles. El reembolso a tu tarjeta de crédito, puede tomar hasta 30 días hábiles, este tiempo es estimado y está sujeto al proceso interno del banco emisor de la tarjeta. Petmeal no será responsable por deducciones o retenciones de dinero por concepto de servicios que la entidad financiera pueda aplicar.

Luego de recibir el producto en nuestra bodega, te enviaremos un formato de solicitud de reembolso para que lo diligencies, una vez te confirmemos el recibido de este formato empezará a contar el tiempo para tu reembolso.

En caso de que tu producto no cumpla con las condiciones para aceptar la devolución. Te informaremos con mensaje a tu correo electrónico la razón por la cual no procede el cambio y/o garantía y el producto será devuelto a la dirección de envío inicial.

#### **DERECHO DE RETRACTO:**

De acuerdo con el derecho de retracto consagrado por la Ley 1480 de 2011, el consumidor debe ejercer este derecho dentro de los 5 primeros días hábiles siguientes a la fecha en que se entregó el producto. Para la devolución invocando el derecho de retracto el cliente deberá devolver el producto por los

mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió, acercándose a un punto autorizado de la transportadora y utilizando únicamente la guía suministrada por el comercio.

En caso de que se cumplan todas las condiciones mencionadas, Petmeal devolverá al consumidor todas las sumas pagadas sin que proceda a hacer descuentos o retenciones por concepto alguno. Para conocer más a fondo de su derecho y las obligaciones que de él desprenden para ejercerlo, por favor consultar el decreto en [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co).

### **REVERSIÓN DEL PAGO:**

La ley dispone que en las ventas efectuadas mediante mecanismos de comercio electrónico y/o ventas on line, y se haya utilizado para realizar el pago una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro medio de pago electrónico, 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.
  - No has recibido el producto comprado dentro del tiempo informado en la política de entrega
- El producto entregado no corresponda a lo solicitado o esté defectuoso.

Si se cumple con alguna de las causales anteriores y para proceder con la reversión del pago, dentro los cinco (5) días hábiles siguientes el consumidor deberá devolver el producto, cuando sea procedente, y notificar de la reclamación al emisor del medio de pago electrónico utilizado para realizar la compra, el cual, en conjunto con los demás participantes del proceso de pago, procederán a reversar la transacción al comprador.