

## GARANTIAS/DEVOLUCIONES

### GARANTIAS/DEVOLUCIONES

**Si Usted no queda satisfecho le devolvemos su dinero.**

Nuestro principal objetivo es que usted y su mascota queden satisfechos con su compra. En este sentido, el Centro Veterinario Punta, garantiza que los productos de la tienda cumplen las características expuestas en su descripción y le ofrece la posibilidad de devolver su producto o cambiarlo por otro si no está satisfecho y sin tener que dar ninguna explicación al respecto. Pueden darse varios casos:

a) El producto no cumple especificaciones expuestas en la descripción. Puede devolver el producto o cambiarlo por otro de forma inmediata y sin coste alguno. Los gastos de envío corren a cargo del Centro Veterinario Punta

Deberá entregar el producto con su embalaje original y todos los accesorios que tuviera.

b) Producto defectuoso al recibir pedido. Si el producto estaba defectuoso en el momento de recibir el pedido, se lo cambiaremos de forma inmediata sin coste para usted. El Centro Veterinario Punta pagará los gastos de envío.

Deberá entregar el producto con su embalaje original y todos los accesorios que tuviera.

Igualmente, si se trata de un fallo relacionado con el transporte: el producto ha sido dañado, interna o externamente, durante su envío, el Centro Veterinario Punta asume la responsabilidad y podrá cambiar el producto de la misma forma.

#### **Importante:**

Si recibió el embalaje dañado es muy importante que lo indique en el albarán de entrega del transportista en el momento de la recepción, así como cualquier error o desperfecto en la entrega del producto. En caso contrario no podremos hacernos cargo de los daños sufridos durante el transporte.

También es imprescindible que se comunique al Centro Veterinario Punta dicha incidencia en el plazo máximo de 72 horas a través de la página "Contáctanos".

c) El producto no funciona o aparece algún defecto después de recibirlo. Si aparece algún defecto en el producto en un momento posterior al de la entrega, tendrá que tramitar la garantía con el fabricante. Puede contactar antes con nosotros para que le pongamos en contacto con el fabricante.

## GARANTIAS/DEVOLUCIONES

d) Sin incidencias (devolución comercial). Aunque no se trate de los casos anteriores, usted podrá devolver o cambiar su producto siempre que lo desee y sin estar obligado a dar ninguna explicación. La legislación vigente, le permite un plazo de 7 días desde la recepción por parte del cliente aunque nosotros ampliamos este plazo a 10 días.

En este caso, el producto debe estar en perfectas condiciones y en su embalaje original. En el caso de tratarse de productos de alimentación o perecederos, deben devolverse en su embalaje original sin abrir. El Centro Veterinario Punta se reserva el derecho abonar una cantidad inferior en caso de que el material no llegue en perfectas condiciones o con todos sus accesorios. Se procederá al reembolso del dinero una vez haya recibido el producto y comprobado que está en perfectas condiciones. En este caso usted tendrá que abonar los gastos de envío que conlleve la devolución.

### - Plazo

En cualquier caso, dispone de un plazo de 10 días para devolver su pedido y antes deberá notificarlo a la tienda a través de la pagina contáctenos (lea el punto procedimiento). Fuera de este plazo no se admitirá la devolución pero podrá hacer uso de la garantía suministrada por el fabricante de cada producto.

### - Procedimiento

Para cualquier reclamación, devolución o cambio de productos, deberá indicar desde la pagina contáctenos los siguientes datos:

-Nombre y email del cliente (obligatorio)

-Nº de pedido (obligatorio)

-Tipo de devolución solicitada según los casos explicados arriba.(obligatorio).

-Detalles del motivo de la devolución (obligatorio si existe alguna incidencia y recomendado para una devolución comercial)

-Si desea cambiarlo por otro producto o que le devolvamos el dinero.

Una vez hayamos recibido estos datos, procederemos a tramitar la devolución. A partir de entonces, el proceso de devolución se realizará de la siguiente forma:

Contactaremos con usted para comunicarle la aceptación de la devolución o cambio, y la

## GARANTIAS/DEVOLUCIONES

dirección de entrega, que deberá indicar claramente en el embalaje. Posteriormente, enviaremos un transportista para su recogida.

Inicialmente el Centro Veterinario Punta correrá con los gastos de transporte, y si se tratase de una devolución o cambio sin incidencias en el producto (ver casos arriba), los gastos de envío correrán a cargo del cliente y se descontarán del importe total de la devolución o si es un cambio de producto deberán abonarse la diferencia antes de que el Centro Veterinario Punta le envíe el nuevo producto.

El Centro Veterinario Punta procederá al reembolso del dinero o cambio del producto una vez haya recibido el producto y comprobado que está en perfectas condiciones.

Tras la devolución actualizaremos el pedido en su historial con los cambios realizados. De resultar el saldo a su favor, le devolveremos la cantidad correspondiente mediante talón bancario o si el pago hubiese sido realizado con tarjeta, cancelándolo total o parcialmente (de forma que el banco devolverá el dinero a la cuenta asociada a la tarjeta). De resultar el saldo a favor de la tienda, tendrá que abonar la diferencia seleccionando la opción " Pagar pedido" desde el historial de pedidos.

A lo largo de todo el proceso, le mantendremos puntualmente informado a través de correo electrónico o por otro medio si fuese necesario. Si tiene cualquier duda, estaremos encantados de atenderle personalmente a través de la web (página contáctenos) o por teléfono.

- Cancelación y modificaciones de pedidos aun no enviados.

Si un pedido ha comenzado a procesarse y el cliente lo cancela total o parcialmente sin que se hubiese producido ninguna incidencia por parte de la tienda, el Centro Veterinario Punta podrá exigir una compensación en concepto de gastos y tramitación que será como máximo de un 3% del valor de los productos cancelados.

Si el pedido está en estado pendiente podrá cancelarlo o modificarlo directamente desde su historial de pedidos con las opciones disponibles para ello, sin que esto suponga ningún coste para el cliente. Si el pedido estuviera en proceso, antes tendrá que contactar con nosotros para comprobar que el pedido no ha sido enviado.

**Doble garantía en alimentación de perros y gatos.**

## GARANTIAS/DEVOLUCIONES

El Centro Veterinario Punta sólo vende alimentos de alta calidad porque somos conocedores de la importancia de la alimentación de su mascota. Por eso podemos ofrecerle una doble garantía en alimentación de perros y gatos:

- Garantía de Calidad. Garantizamos que se cumplen las especificaciones indicadas por el fabricante y que el alimento está en perfecto estado. Si no fuera así le devolvemos su dinero inmediatamente incluidos los gastos de envío.
- Garantía de Palatabilidad. Si a su perro o gato no le gusta el producto le devolvemos el importe del mismo. Estamos tan seguros de la calidad de nuestros productos de alimentación que podemos ofrecerles esta garantía.

A continuación les indicamos los fabricantes que ofrecen esta garantía. Para hacer uso de la garantía tendrá que ponerse en contacto con los fabricantes a través de los teléfonos que les indicamos abajo.

Royal Canin: 900504673, correo@royalcanin.es

Hill's: 913717960

Eukanuba: 902330099, 900200110 gratuito, atencli@iberamigo.com

Affinity: 902888150

Friskies: 902102019 España, 808200528 Portugal