

## Política de Garantías y Devoluciones - SUMIMASCOTAS S.A.S

En SUMIMASCOTAS S.A.S nos comprometemos a ofrecer productos de alta calidad y a asegurar que nuestros clientes estén completamente satisfechos con sus compras realizadas a través de [www.sumimascotas.com](http://www.sumimascotas.com). A continuación, detallamos nuestra política de garantías y devoluciones:

### 1. Garantía de Calidad

Todos los productos comercializados por SUMIMASCOTAS S.A.S. cuentan con una garantía que cubre la integridad del empaque y la composición del producto. Nos aseguramos de que cada artículo llegue en óptimas condiciones a su destino.

### 2. Causales de Garantía o Devolución

Las causales para hacer efectiva una garantía o devolución serán las siguientes:

- **Empaque Abierto:** Si el producto ha sido recibido con el empaque abierto.
- **Empaque Golpeado o en Mal Estado:** Si el empaque presenta golpes, daños visibles o está en malas condiciones.
- **Producto Incompleto:** Si el contenido del empaque es insuficiente o no corresponde con lo descrito.

### 3. Proceso para Hacer Efectiva una Garantía o Devolución

Si un cliente detecta alguna de las irregularidades mencionadas, puede hacer efectiva la garantía siguiendo estos pasos:

#### a. Notificación de la Reclamación:

El cliente debe enviar un correo electrónico a [coordinacion@sumimascotas.com](mailto:coordinacion@sumimascotas.com)

#### b. Documentación Requerida:

Para procesar la reclamación, el cliente deberá proporcionar:

- Un registro fotográfico claro del producto que muestre el defecto o irregularidad.
- La factura de venta, la cual fue enviada al momento de la compra.

### 4. Plazo de Respuesta

SUMIMASCOTAS S.A.S. se compromete a revisar y responder a la reclamación en un plazo máximo de **48 horas** a partir de la recepción del reporte, utilizando el contacto indicado por el cliente.

### 5. Devoluciones de Dinero

Para devoluciones de dinero por compras realizadas en [www.sumimascotas.com](http://www.sumimascotas.com), el cliente debe seguir este proceso adicional:

- **a. Solicitud de Devolución:** Enviar un correo electrónico a [coordinacion@sumimascotas.com](mailto:coordinacion@sumimascotas.com) informando la causal de la devolución, adjuntando evidencia fotográfica y la factura de venta generada con la compra.
- **b. Análisis de la Garantía:** SUMIMASCOTAS S.A.S. realizará un análisis de la solicitud y responderá al cliente en un plazo de **48 horas** a partir de la recepción del correo.

### 6. Resolución de la Reclamación

Una vez verificada la información y comprobado el defecto o irregularidad:

- **Reposición del Producto:** Se procederá a enviar un nuevo producto en perfecto estado al cliente.
- **Devolución del Dinero:** Si el cliente lo prefiere, podrá optar por la devolución del dinero, la cual se realizará a través del mismo medio de pago utilizado en la compra.

### 7. Contacto y Soporte

Para cualquier consulta adicional o asistencia durante el proceso de reclamación, los clientes pueden ponerse en contacto a través de los medios indicados anteriormente.

**SUMIMASCOTAS S.A.S.** agradece la confianza de sus clientes y se compromete a garantizar su satisfacción en cada compra.

