

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. 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

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, el cliente debe seguir este proceso adicional:

- **a. Solicitud de Devolución:** Enviar un correo electrónico a 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.

