

DISMAVIHO

Política de Cambios y Devoluciones

Versión final

Política de Cambios y Devoluciones

1. Alcance

Esta política resume las condiciones para cambios, devoluciones y garantías de las compras realizadas en dismaviho.com. El procedimiento completo consta en el Reglamento de Cambios, Devoluciones y Garantías, que prevalece en caso de diferencia. Ambos se aplican conforme a la normativa vigente.

DISMAVIHO atiende cada solicitud con buena fe y espera del Cliente la misma colaboración: información veraz, revisión del pedido al recibirlo y conservación del producto en las condiciones descritas.

2. Devolución por cambio de opinión

Plazo: quince (15) días hábiles contados desde la recepción del producto, en los términos del Art. 45 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

Estado del producto: el producto debe encontrarse en el mismo estado en que fue entregado: sin abrir, con el sello de fábrica intacto, en su empaque original, con su etiqueta, con el lote y la fecha registrados en el despacho y con los obsequios promocionales, si los hubo.

Si el Cliente considera que podría devolver un artículo, le pedimos amablemente no arrancar sus etiquetas ni dañar su empaque. Un empaque roto o una etiqueta retirada impiden ofrecer el producto en las mismas condiciones, por lo que en ese caso no procede su devolución por cambio de opinión.

Los productos perecibles abiertos o con el sello roto no se reciben por cambio de opinión, por su naturaleza.

Factura: se presenta la factura o su número de factura electrónica. Si el Cliente no la tiene, el Área de Servicio al Cliente verifica la compra en los registros de DISMAVIHO con su nombre, cédula o número de pedido.

Entrega del producto: el Cliente puede elegir entre llevar el producto al LOCAL, en los horarios publicados, sin costo de retiro; enviarlo a su costo mediante la aplicación o el servicio de entrega de su preferencia; o solicitar que DISMAVIHO lo retire a domicilio dentro de la zona de cobertura, con un costo de \$6,50 a cargo del Cliente.

Valor a reembolsar: el valor pagado por el producto según la factura. El servicio de envío ya prestado no forma parte del reembolso.

3. Producto caducado, dañado, incompleto o distinto al enviado

DISMAVIHO registra cada pedido al empacarlo, con los productos, el lote y la fecha de vencimiento. El Cliente revisa su pedido al recibirlo y lo contrasta con el detalle de su compra.

Cualquier novedad se informa por los canales oficiales, preferentemente al momento de la recepción o dentro de las 24 horas siguientes, con fotografías del producto, del empaque y de la etiqueta en la que se vean el lote y la fecha. Las solicitudes posteriores se evalúan con el registro de despacho y la constancia de entrega.

En reclamos por caducidad o por alteración de un producto sellado, DISMAVIHO puede requerir evidencia de la apertura del paquete (video o fotografías continuas desde el paquete cerrado) y la contrastará con el registro de despacho. Recomendamos grabar la apertura de cada pedido.

Las solicitudes se resuelven previa verificación y sujetas a validación y conciliación con el Cliente, conforme a la garantía legal y a la normativa vigente.

4. Cómo presentar una solicitud

Por WhatsApp o Telegram +593-99-629-7700, sac@dismaviho.com, el formulario de contacto de dismaviho.com (<https://dismaviho.com/contactos/>) u otro canal oficial publicado en dismaviho.com. El Área de Servicio al Cliente registra la solicitud y asigna un número de caso.

Si falta información, se solicitará una sola vez y el Cliente tendrá cinco (5) días hábiles para completarla.

La revisión del producto se realiza en un plazo máximo de tres (3) días hábiles desde su recepción y la respuesta se comunica por escrito, con sus motivos.

5. Reembolso

Aceptada la solicitud, el reembolso se realiza por el mismo medio de pago, por transferencia a una cuenta a nombre del comprador o en efectivo en el LOCAL cuando corresponda, dentro de un plazo máximo de treinta (30) días contados desde la aceptación. En pagos con tarjeta, la acreditación depende de los tiempos de la entidad emisora.

El reembolso se efectúa en dinero, conforme a la ley. El cambio por otro producto procede cuando el Cliente lo solicita.

6. Inconformidad

Si el Cliente no está conforme con la respuesta, puede presentar su reclamo por los canales oficiales para una nueva revisión, sin perjuicio de acudir a las instancias previstas en la ley.

7. Vigencia

Vigente desde su publicación en la página web dismaviho.com. DISMAVIHO revisa periódicamente esta política y puede modificarla en un momento posterior. Las modificaciones rigen desde su publicación en dismaviho.com y no afectan a los pedidos ya confirmados.