DISMAVIHO

Reglamento de Cambios, Devoluciones y Garantías

Versión final

Reglamento de Cambios, Devoluciones y Garantías

Artículo 1. Objeto y ámbito

Este Reglamento establece el procedimiento para tramitar cambios, devoluciones y garantías de las compras realizadas en dismaviho.com, incluidas las retiradas en un LOCAL. Forma parte de los Términos y Condiciones, se publica antes de la compra y se acepta en el checkout.

Se interpreta y aplica conforme a la normativa vigente. Si alguna disposición resultara contraria a la ley, se aplicará la ley y el resto del Reglamento mantendrá su validez.

Artículo 2. Definiciones

Cambio de opinión: devolución de un producto sin defecto, dentro del plazo de quince (15) días hábiles desde su recepción, conforme al Art. 45 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

Defecto: problema de origen que impide el uso normal del producto o disminuye su calidad, como empaque de fábrica roto, contenido contaminado, presencia de plagas, humedad, olor o aspecto anormal, fecha vencida o peso inferior al declarado.

Error de despacho: producto, cantidad o presentación distinta a la confirmada, o pedido incompleto.

Daño de transporte: deterioro ocurrido entre el despacho y la entrega.

Registro de despacho: fotografía u otra herramienta con la que DISMAVIHO registra los productos, el lote y la fecha de vencimiento de cada pedido al empacarlo.

Evidencia de apertura: video o secuencia continua de fotografías que muestra el paquete cerrado, su apertura y el producto con su etiqueta, lote y fecha visibles.

LOCAL: punto físico de atención asociado a DISMAVIHO, publicado en dismaviho.com con su nombre, dirección y horario.

No constituyen defecto: el rechazo de la mascota al sabor o textura; un cambio de dieta; una reacción individual o alergia que no se deba a un defecto del producto; ni los deterioros por almacenamiento inadecuado, uso contrario a la etiqueta o manipulación posterior a la entrega.

Artículo 3. Compra informada y corresponsabilidad

El Cliente revisa antes de comprar la información del producto y de su etiqueta, y consulta a su veterinario cuando la mascota tiene una condición especial. La elección del producto corresponde al Cliente.

Artículo 4. Canales oficiales y registro

Las solicitudes se presentan únicamente por los canales oficiales de DISMAVIHO: WhatsApp y Telegram +593-99-629-7700, sac@dismaviho.com, el formulario de contacto de dismaviho.com (https://dismaviho.com/contactos/) y los demás canales

oficiales publicados en dismaviho.com. En el LOCAL se recibe el producto; la solicitud se registra por los canales oficiales.

El Área de Servicio al Cliente asigna a cada solicitud un número de caso y la registra en el libro de reclamos digital.

Artículo 5. Requisitos de la solicitud

Toda solicitud se acompaña de la factura de compra o de su número de factura electrónica, que DISMAVIHO puede ubicar en su sistema. 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.

La solicitud indica además el nombre y la cédula del comprador, el producto y la cantidad, el motivo y, cuando se trate de defecto, daño, caducidad o error de despacho, fotografías del producto, del empaque y de la etiqueta con el lote y la fecha.

Si falta información, se solicitará una sola vez y el Cliente tendrá cinco (5) días hábiles para completarla. La solicitud conserva la fecha de su presentación. Si no se completa en ese plazo, el caso se cierra con aviso al Cliente.

Artículo 6. Plazos

Cambio de opinión: quince (15) días hábiles desde la recepción del producto.

Daños visibles, faltantes, productos distintos o caducados: se informan preferentemente al momento de la recepción o dentro de las 24 horas siguientes, para permitir su verificación oportuna. Las solicitudes posteriores se evalúan con el registro de despacho y la constancia de entrega.

Defectos de origen no visibles al recibir: se tramitan conforme a la garantía legal y a la normativa vigente.

Artículo 7. Registro de despacho y contraste

DISMAVIHO registra cada pedido al empacarlo. El Cliente revisa su pedido al recibirlo y lo contrasta con el detalle de su compra.

El registro de despacho es la referencia para verificar que el producto objeto de la solicitud corresponde al entregado.

Artículo 8. Evidencia de apertura

En reclamos por caducidad o por alteración o sustitución de un producto sellado, DISMAVIHO puede requerir evidencia de apertura y la contrastará con el registro de despacho. Se recomienda al Cliente grabar la apertura de cada pedido.

Cuando no se cuente con evidencia de apertura, la solicitud se analizará con los demás elementos disponibles (registro de despacho, constancia de entrega, lote, fecha y estado del empaque) y quedará sujeta a validación y conciliación con el Cliente.

Las imágenes deben mostrar el producto y el empaque, sin personas ni documentos.

Artículo 9. Estado del producto en el cambio de opinión

El producto debe encontrarse en el mismo estado en que se entregó: sin abrir, con el sello de fábrica intacto, en su empaque y con su etiqueta originales, sin marcas ni daños, con el lote y la fecha registrados en el despacho y con sus obsequios promocionales.

Se solicita al Cliente no arrancar etiquetas ni dañar empaques. El producto con etiqueta retirada o con empaque roto o deteriorado después de la entrega no se recibe por cambio de opinión.

Artículo 10. Exclusiones por naturaleza

No se reciben por cambio de opinión los productos perecibles abiertos o con el sello roto, ni los productos a los que se retiró la etiqueta, por cuanto su naturaleza y estado no permiten ofrecerlos nuevamente.

Artículo 11. Entrega del producto para revisión

El Cliente entrega el producto en el LOCAL, en los horarios publicados.

En el cambio de opinión, el Cliente puede elegir entre llevar el producto al LOCAL, sin costo de retiro; enviarlo a su costo mediante la aplicación o el servicio de entrega de su preferencia, en cuyo caso el producto se considera entregado para revisión cuando lo recibe el LOCAL; o solicitar que DISMAVIHO lo retire a domicilio dentro de la zona de cobertura, con un costo de $6,50 a cargo del Cliente.

En los demás casos, la logística de retiro o reposición se coordina con el Cliente conforme a la normativa vigente.

Artículo 12. Revisión

DISMAVIHO revisa el producto en un plazo máximo de tres (3) días hábiles desde su recepción, contrastándolo con el registro de despacho, la constancia de entrega y las fotografías o videos del caso.

El resultado se comunica por escrito, con sus motivos. Si la solicitud no procede, el producto queda a disposición del Cliente en el LOCAL hasta por dos (2) días hábiles; vencido ese plazo, DISMAVIHO contactará al Cliente para coordinar su retiro o reenvío.

Si el Cliente rechaza el producto al momento de su entrega en el LOCAL, se deja constancia del rechazo y la devolución del valor correspondiente se realiza por el mismo medio utilizado para el pago: en pagos por transferencia bancaria o billetera digital, en ese momento o, de no ser posible, dentro del mismo día; en pagos con tarjeta procesados por Payphone, dentro de las 48 horas siguientes, una vez que Payphone haga efectiva la transacción, sujeto a los tiempos propios de la pasarela de pagos.

Artículo 13. Resultado

Cambio de opinión: se reembolsa el valor pagado por el producto según la factura o, si el Cliente lo solicita, se realiza el cambio por otro producto.

Defecto, daño, caducidad o error de despacho validados: se acordará con el Cliente la solución que corresponda conforme a la garantía legal, que puede ser la reposición del producto, su cambio o la devolución del valor pagado.

Artículo 14. Reembolso

El reembolso se realiza en dinero, 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 de la solicitud.

En pagos con tarjeta, la reversión se solicita a la pasarela de pagos y su acreditación depende de los tiempos de la entidad emisora.

Artículo 15. Promociones, combos, obsequios y envío

En combos o promociones se reembolsa el valor efectivamente pagado por cada unidad, según la factura.

Los obsequios promocionales se devuelven junto con el producto, según las condiciones publicadas en cada promoción.

En el cambio de opinión, el servicio de envío ya prestado no forma parte del reembolso.

Artículo 16. Constancia de entrega

En las entregas de DISMAVIHO se solicita la firma o confirmación de recepción y se toma una fotografía del paquete entregado. La constancia deja registro de la entrega y del estado exterior del paquete.

Artículo 17. Envío con Aplicación

DISMAVIHO registra el estado del pedido al entregarlo al conductor contratado por el Cliente. Las incidencias ocurridas durante ese transporte se gestionan con el transportista contratado por el Cliente; DISMAVIHO facilitará su registro de despacho. Dentro de la zona de cobertura, es una modalidad disponible en el checkout; fuera de ella, se coordina únicamente previa consulta, conforme a los Términos y Condiciones.

Artículo 18. Uso y almacenamiento

El Cliente conserva los productos según su etiqueta. Los deterioros causados por almacenamiento inadecuado, uso contrario a la etiqueta o manipulación posterior a la entrega no son atribuibles a DISMAVIHO.

Artículo 19. Buena fe y colaboración

DISMAVIHO y el Cliente actúan de buena fe. El Cliente conserva el producto y su empaque hasta el cierre del caso y facilita su revisión. DISMAVIHO conserva las evidencias del caso por el plazo indicado en la Política de Privacidad.

Artículo 20. Solicitudes improcedentes y prevención de fraude

Las solicitudes que no cumplan este Reglamento o se basen en información falsa, en productos de otro lote, de otra procedencia o sustituidos, se responden por escrito con sus motivos.

Ante casos de fraude documentado, DISMAVIHO podrá solicitar, para pedidos posteriores, la validación del pago antes del despacho o el retiro en LOCAL, anular los puntos obtenidos indebidamente y ejercer las acciones legales que correspondan.

Artículo 21. Verificación de identidad

Antes de un reembolso se verifica que quien lo solicita sea el comprador, con su nombre, cédula y datos del pedido. En casos dudosos se podrá solicitar copia del documento de identidad, que se usará únicamente para esa verificación.

Artículo 22. Mejora continua

DISMAVIHO revisa periódicamente este procedimiento, considerando los comentarios, observaciones y casos de los clientes, y puede modificarlo en un momento posterior. Las modificaciones rigen desde su publicación en dismaviho.com y no afectan a los pedidos ya confirmados.

Artículo 23. Vigencia

Vigente desde su publicación en la página web dismaviho.com.