DISMAVIHO

Términos y Condiciones de Uso y Compra

Versión final

Términos y Condiciones de Uso y Compra

1. Identificación del proveedor y canales oficiales

DISMAVIHO es la marca y tienda en línea operada por Ángel Javier Recalde Samaniego, persona natural, con nombre comercial TERACORPSA, RUC 1714995691001, con domicilio en Freddy Alcívar y Alejandro Cárdenas, Valle de los Chillos, Pichincha, Ecuador. En estos documentos se le denomina DISMAVIHO.

En esa dirección funciona el LOCAL en el que se encuentran físicamente los productos para el retiro de pedidos. Las compras en dismaviho.com se entregan a domicilio o se retiran en el LOCAL, según elija el Cliente; la dirección se publica para su información, seguridad y confianza.

DISMAVIHO se dedica actualmente a la comercialización de productos para mascotas, sin limitarse a ese mercado, y puede ampliar sus líneas de productos en cualquier momento. Estos Términos y Condiciones se aplican a todas las compras realizadas en dismaviho.com, cualquiera que sea la línea de producto.

Sitio web: https://www.dismaviho.com.

Canales oficiales de DISMAVIHO: WhatsApp y Telegram +593-99-629-7700 (mismo número), correo electrónico sac@dismaviho.com, el formulario de contacto de dismaviho.com (https://dismaviho.com/contactos/) y los demás canales oficiales que DISMAVIHO publique en dismaviho.com. Las comunicaciones, solicitudes y reclamos se gestionan únicamente a través de estos canales.

2. Definiciones

Cliente: persona natural mayor de 18 años que realiza una compra en dismaviho.com.

LOCAL o LOCALES autorizados: los puntos físicos de atención asociados a DISMAVIHO para el retiro de pedidos, la recepción de productos y, cuando esté habilitado, el pago en efectivo. Sus nombres, direcciones y horarios se publican y actualizan en dismaviho.com, en la página de Envíos y Entregas o en la página de Locales. DISMAVIHO puede agregar, cambiar o retirar LOCALES publicando el cambio en el sitio. La atención en el LOCAL se limita a las gestiones indicadas; las comunicaciones, solicitudes y reclamos se canalizan por los canales oficiales de DISMAVIHO.

Pedido: la compra realizada por el Cliente en dismaviho.com y confirmada por DISMAVIHO.

Área de Servicio al Cliente: el área de DISMAVIHO que atiende consultas, solicitudes y reclamos.

3. Documentos aplicables

Las compras en dismaviho.com se rigen por estos Términos y Condiciones, la Política de Cambios y Devoluciones, el Reglamento de Cambios, Devoluciones y Garantías y, para quienes participen, el Reglamento del Programa de Puntos. El tratamiento de

datos personales se informa en la Política de Privacidad. Todos los documentos están publicados en dismaviho.com antes de la compra y pueden guardarse o imprimirse.

Estos documentos se interpretan y aplican conforme a la normativa vigente, en especial la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. Si alguna disposición resultara contraria a la ley, se aplicará la ley y el resto de los documentos mantendrá su validez.

Vigente desde su publicación en la página web dismaviho.com. DISMAVIHO revisa periódicamente estos documentos y puede modificarlos en un momento posterior. Las modificaciones rigen desde su publicación en dismaviho.com y no afectan a los pedidos ya confirmados, que se rigen por los documentos vigentes a la fecha de su confirmación.

4. Quién puede comprar

Pueden comprar las personas naturales mayores de 18 años con capacidad legal para contratar. Las compras de menores de edad deben realizarse por su madre, padre o representante legal.

Quien cree una cuenta es responsable de mantener su contraseña en reserva y de informar por los canales oficiales cualquier uso no autorizado. Las compras realizadas desde una cuenta se consideran efectuadas por su titular, salvo aviso previo de uso no autorizado.

5. Compra informada y corresponsabilidad del Cliente

DISMAVIHO publica en cada producto la información de su etiqueta y de su fabricante: presentación, peso, etapa de vida, ingredientes y tarifa de IVA. Conforme a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, corresponde también al Cliente informarse responsablemente de las condiciones de uso de lo que adquiere.

Antes de comprar, el Cliente verifica que el producto sea adecuado para la especie, edad, tamaño y condición de su mascota y, si esta tiene una dieta especial, alergias o una enfermedad, consulta con su médico veterinario. El Área de Servicio al Cliente puede orientar al Cliente antes de la compra; esa orientación no reemplaza la del veterinario.

Para finalizar el pedido, el Cliente marca la siguiente casilla: Declaro que revisé la información del producto (presentación, etapa de vida, ingredientes y tarifa de IVA), el precio final y la forma de entrega, y que acepto los Términos y Condiciones, la Política de Cambios y Devoluciones y el Reglamento de Cambios, Devoluciones y Garantías. He leído la Política de Privacidad.

La marcación de la casilla deja constancia de que el Cliente tuvo la información a su disposición antes de comprar.

6. Productos

Las fotografías son referenciales. Si el fabricante modifica el empaque, el contenido corresponde a lo ofrecido. Las características de cada producto provienen de su etiqueta y de su fabricante.

DISMAVIHO no vende por su sitio web productos veterinarios de venta bajo receta.

7. Precios e impuestos

Los precios están expresados en dólares de los Estados Unidos de América e incluyen el IVA. Cada producto indica si su tarifa de IVA es 0 % o 15 %. El valor final del pedido, incluido el envío cuando corresponda, se muestra antes de su confirmación.

El precio es el mismo para cualquier medio de pago. En pagos con tarjeta a plazos, los intereses los determina la entidad emisora de la tarjeta conforme a su contrato con el Cliente.

El precio aplicable es el que consta en la confirmación del pedido.

8. Formación de la compra

Al realizar el pedido, el Cliente recibe un aviso automático de recepción. Ese aviso no constituye la aceptación de la venta.

En pagos por transferencia o DeUna, el Cliente envía el comprobante por un canal oficial, indicando el número de pedido. En pagos con tarjeta, la confirmación la emite la pasarela de pagos Payphone.

Validados el pago, la disponibilidad y el precio, DISMAVIHO envía la confirmación del pedido por correo electrónico o WhatsApp, con el detalle de productos, el valor total, la forma y el lugar de entrega y el tiempo estimado. Con esa confirmación la compra queda completada.

El comprobante de pago debe recibirse dentro de dos (2) horas; de lo contrario, el pedido se anula.

9. Errores de precio y disponibilidad

Si antes de la confirmación se detecta un error evidente en el precio publicado, por ejemplo por una falla de digitación o del sistema, DISMAVIHO lo informará al Cliente, quien podrá mantener el pedido al precio correcto o anularlo, con la devolución de lo pagado.

Si después de la confirmación un producto no estuviera disponible, DISMAVIHO se comunicará con el Cliente por los canales oficiales y se acordará con él la alternativa que corresponda: un producto equivalente, la espera de la reposición o la devolución de lo pagado, conforme a la normativa vigente.

Si no se logra contacto con el Cliente en dos (2) horas, DISMAVIHO dejará constancia del intento por los canales oficiales, dará seguimiento a través de su equipo de ventas y mantendrá el pedido en espera de su respuesta.

10. Medios de pago

Se aceptan transferencia bancaria, DeUna, tarjetas de crédito o débito procesadas por Payphone y, cuando esté habilitado, efectivo en el LOCAL. Los datos de la tarjeta los procesa Payphone; DISMAVIHO no accede a ellos ni los almacena.

11. Entregas

Cobertura de envío de DISMAVIHO: Valle de los Chillos (Conocoto, San Rafael y cantón Rumiñahui: Sangolquí y sus parroquias, Alangasí, Amaguaña y Píntag). Fuera de esta zona, el Cliente puede elegir el retiro en LOCAL. Para Quito y valles cercanos, el envío particular o por aplicación, pagado por el Cliente, se coordina solo previa consulta por WhatsApp (+593 99 629 7700) o a sac@dismaviho.com, y no se ofrece de forma automática en el checkout. Las condiciones vigentes se publican en https://dismaviho.com/envios-y-entregas/.

Envío Inmediato ($6,50): tiempo estimado de hasta 2 horas desde la confirmación del pedido, sujeto a condiciones de tránsito y clima. Los pedidos se despachan hasta las 20:00; los confirmados después de esa hora se despachan al día siguiente desde las 9:00.

Retiro en LOCAL: el Cliente retira su pedido en el LOCAL indicado en la confirmación, en los horarios publicados, una vez recibido el aviso de que está listo. El pedido se conserva hasta por dos (2) días hábiles; vencido ese plazo, DISMAVIHO contactará al Cliente por teléfono para acordar una nueva fecha de retiro o, si el Cliente lo prefiere, anular el pedido con la devolución de lo pagado. El pedido no se anula sin ese contacto previo con el Cliente.

Envío con Aplicación: dentro de la zona de cobertura, el Cliente puede elegir en el checkout que el pedido sea recogido en el LOCAL por la aplicación de transporte de su preferencia, contratada y pagada por el Cliente directamente al conductor. Fuera de la zona de cobertura, esta modalidad se coordina únicamente previa consulta, conforme al primer párrafo de esta cláusula. DISMAVIHO registra el estado del pedido al entregarlo al conductor. Las incidencias ocurridas durante ese transporte se gestionan con el transportista contratado por el Cliente, y DISMAVIHO facilitará su registro de despacho.

Envío incluido: aplica a los pedidos que contengan un producto identificado con esa condición, dentro de la zona de cobertura.

Si por causas atribuibles a DISMAVIHO el pedido no pudiera entregarse en el tiempo estimado, se informará al Cliente y se acordará con él la alternativa que corresponda.

12. Registro de despacho y recepción del pedido

DISMAVIHO registra cada pedido al empacarlo, mediante fotografía u otra herramienta de registro, con los productos, el lote y la fecha de vencimiento.

Al recibir el pedido, el Cliente revisa el paquete y contrasta su contenido con el detalle del pedido. En las entregas de DISMAVIHO se solicita la firma o confirmación de recepción y se toma una fotografía del paquete entregado. La constancia de recepción deja registro de la entrega y del estado exterior del paquete.

El registro de despacho y la constancia de recepción son referencias para atender cualquier solicitud posterior. Este procedimiento está sujeto a revisión y mejora continua, considerando los comentarios, observaciones y casos de los clientes.

13. Factura electrónica

DISMAVIHO emite factura electrónica a nombre de quien compra, con los datos registrados en el pedido, y la envía al correo electrónico del Cliente conforme a la normativa tributaria vigente.

El Cliente revisa sus datos antes de confirmar el pedido. Las solicitudes de corrección se presentan por los canales oficiales dentro de veinticuatro (24) horas y se atienden en lo que permita la normativa tributaria.

14. Cambios, devoluciones y garantía

El Cliente puede ejercer el derecho de devolución dentro del plazo de quince (15) días hábiles contados desde la recepción del producto, en los términos del Art. 45 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y con las condiciones de la Política de Cambios y Devoluciones.

Las solicitudes relacionadas con productos con defecto, caducados, dañados, incompletos o distintos a lo enviado se tramitan conforme a la garantía legal y a la normativa vigente, previa verificación y sujetas a validación y conciliación con el Cliente, según el procedimiento del Reglamento de Cambios, Devoluciones y Garantías.

15. Uso, almacenamiento y lo que no constituye defecto

El Cliente conserva los productos según las indicaciones de su etiqueta: en un lugar fresco y seco, sin exposición directa al sol y con el empaque bien cerrado. Los cambios de alimento se realizan de forma gradual, según las recomendaciones del fabricante y del veterinario.

Los deterioros causados por almacenamiento inadecuado, uso distinto al indicado en la etiqueta o manipulación posterior a la entrega no son atribuibles a DISMAVIHO.

No constituyen defecto del producto el rechazo de la mascota a su sabor o textura, un cambio de dieta ni una reacción individual o alergia que no se deba a un defecto del producto.

16. Buena fe y prevención de fraude

DISMAVIHO y el Cliente actúan de buena fe. El Cliente proporciona información veraz y conserva el producto y su empaque mientras se revisa su solicitud.

Las solicitudes basadas 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.

17. Programa de Puntos

El Programa de Puntos es un beneficio voluntario y gratuito que se rige por su propio reglamento, publicado en dismaviho.com.

18. Promociones

Las promociones se publican en el Canal de WhatsApp de DISMAVIHO, en sus redes sociales y en dismaviho.com, con su vigencia, precio o beneficio y condiciones, como obsequios, combos o envío incluido. Los sorteos, cuando se realicen, tendrán bases publicadas con premios, plazos, lugar de entrega y resultados.

19. Comunicaciones electrónicas

Al comprar, el Cliente acepta recibir por los canales oficiales la confirmación, la factura y los avisos de su pedido.

DISMAVIHO no envía publicidad masiva por WhatsApp ni Telegram. El envío de publicidad por estos medios o por correo electrónico requiere la autorización previa del Cliente y ofrece la opción de darse de baja.

20. Propiedad intelectual

Las marcas de los productos pertenecen a sus fabricantes. Los textos, diseño y logotipo de DISMAVIHO no pueden reproducirse con fines comerciales sin autorización.

21. Reclamos

Los reclamos se presentan por los canales oficiales o por el formulario de contacto de dismaviho.com (https://dismaviho.com/contactos/). El Área de Servicio al Cliente registra cada reclamo con un número de caso en el libro de reclamos digital y responde en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles.

Lo anterior no impide al Cliente acudir a las instancias previstas en la ley.

22. Ley aplicable

Estos documentos se rigen por las leyes de la República del Ecuador. Las controversias se someterán a los jueces y autoridades competentes conforme a la normativa vigente.