

Políticas de garantías, cambios y devoluciones

A continuación, detallamos nuestras políticas de garantías, cambios y devoluciones

1. GARANTÍAS

1.1 Garantía sobre productos elaborados por MiGuitas Pet Treats®

- MiGuitas Pet Treats® **no es responsable por daños a la mascota** causados por otros productos que haya consumido antes y que se atribuyan a nuestros productos.
- Nuestros productos **NO incluyen**: concentrado industrial, restos alimenticios, aditivos químicos, rellenos de otras sustancias o materia prima de dudosa procedencia.
- **No garantizamos** productos que hayan sido mal almacenados por el cliente o que hayan caducado antes de su consumo.

1.2 Garantía sobre productos **NO** elaborados por MiGuitas Pet Treats®

- Se extiende garantía a los productos de terceros disponibles en **miguitassv.com**, bajo las siguientes condiciones:
 - **Productos alimenticios**:
 - El reclamo debe realizarse **dentro de las dos horas siguientes** al recibir el producto.
 - Se debe enviar el **comprobante de compra original** (correo de confirmación de pedido recibido) vía correo electrónico o WhatsApp.
 - En caso de no tener el comprobante, se debe notificar el nombre del comprador y enviar foto del producto defectuoso.
 - Se evaluará la solicitud y se enviará respuesta **en un plazo de 24 horas**.
 - **Accesorios defectuosos**:
 - Se realizará la sustitución del accesorio defectuoso **por uno igual o de igual valor**.
 - Para cambios de talla, el producto debe estar en **buen estado y sin uso**.
 - El cliente debe devolver el producto con el **debido empaquetado** antes de recibir el nuevo artículo.

1.3 Exclusiones de garantía

- La garantía **NO aplica** si el producto presenta daños causados por:
 - **Mal uso, negligencia o almacenamiento inadecuado**.
 - **Enmiendas, modificaciones o alteraciones** hechas por el cliente.
 - **Accidentes o siniestros** posteriores a la entrega.
 - **Desgaste natural** debido al uso prolongado.

2. CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

2.1 Política de cambios

- Los cambios aplican solo para **accesorios y productos no perecederos**.
- El cambio debe solicitarse en un plazo máximo de **48 horas** después de la entrega.
- El producto debe estar **sin uso, en su empaque original y en condiciones óptimas**.
- No se aceptarán cambios de productos de **uso personal para mascotas** (como camas o juguetes mordedores).

2.2 Política de devoluciones

- **Productos alimenticios:** no se aceptan devoluciones debido a la naturaleza del producto, salvo en casos donde llegue en **mal estado o incorrecto**.
- **Accesorios y otros productos:** se aceptan devoluciones dentro de **3 días hábiles** si el producto no ha sido usado y está en su empaque original.
- Los gastos de envío en devoluciones **corren por cuenta del cliente**, salvo que el error sea de MiGuitas Pet Treats®.

2.3 Proceso de solicitud de cambio o devolución

1. Contactar a nuestro servicio al cliente por **correo electrónico o WhatsApp** con:
 - Número de pedido
 - Fotos del producto en caso de defecto
 - Motivo de la solicitud
2. Evaluaremos el caso y notificaremos la aprobación o rechazo en **un plazo de 24 horas**.
3. Si es aprobado, se indicarán los pasos para realizar el cambio o devolución.

3. CANCELACIÓN DE PEDIDOS

- Los pedidos **solo pueden cancelarse antes de ser enviados**.
- Una vez en proceso de envío, **no se aceptan cancelaciones ni modificaciones**.