

POLÍTICAS DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

La presente Política de cambios y devoluciones:

Razón Social	GO GO PETS VETERINARIA S.A.S.
NIT	901.865.655
Dirección	Carrera 69C # 2-03 de Bogotá D.C., Colombia
Correo electrónico	gogopets.vet@gmail.com
Teléfono	3043641952
Página web	https://www.gogopetshop.com.co/

El cliente podrá solicitar el cambio del producto adquirido vía correo electrónico gogopets.vet@gmail.com o escribiendo al WhatsApp 3043641952, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la compra. Después de este periodo, no se aceptarán cambios ni devoluciones.

Go Go Pets procederá al cambio del producto por otro de igual o mayor valor, y cualquier excedente en el costo deberá ser asumido por el cliente. No se permitirá mantener un saldo a favor para futuras compras.

Los productos de la categoría de accesorios y juguetes no tendrán cambio.

1. PROCESO PARA CAMBIOS DE PRODUCTOS

Go Go Pets contamos con dos opciones para realizar cambios de producto:

1. Devolución en bodega

- Devolver el producto en nuestra bodega en la ciudad de Bogotá y allí hacer un cambio mano a mano de productos.
- Este cambio debe ajustarse a los horarios de bodega.
- Puede tomar hasta un máximo 4 días hábiles

2. Cambio en domicilio

- Coordinar un cambio mano a mano en la dirección donde se entregó el producto inicialmente
- Este cambio implica costos de entrega asumidos por el cliente, cuyo valor varía según la ubicación
- El costo del domicilio debe pagarse anticipadamente a través de un enlace de pago proporcionado por servicio al cliente
- Puede tomar hasta un máximo 8 días hábiles

estos cambios deben ser coordinados con nuestros asesores a través de WhatsApp 3043641952, dentro de nuestro horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m y sábado de 8:00 a.m. a 12:00 md.

El producto debe devolverse en óptimas condiciones, sin rastros de uso, sin modificaciones o alteraciones de su estado original, y en buen estado y limpio. Si nuestro equipo detecta que el producto no está en condiciones óptimas al momento del cambio, se reserva el derecho de rechazarlo.

2. RECLAMACIÓN POR PRODUCTOS ERRADOS O PEDIDOS INCOMPLETOS

En caso de recibir un pedido con productos diferentes a los descritos en la compra o con cantidades distintas, el cliente debe seguir estos pasos:

- Comunicarse a nuestra línea de atención al cliente por WhatsApp 3043641952, dentro de los 2 días hábiles siguientes a la recepción del pedido, notificar el tipo de novedad y enviar imágenes del producto errado. El producto debe estar cerrado, sin usar, en su empaque original y en perfectas condiciones.
- Una vez enviados los soportes, servicio al cliente coordinará la entrega o cambio del producto en un plazo máximo de 3 días hábiles desde la recepción de las evidencias.

3. REMBOLSOS DE DINERO

De acuerdo con la Ley 1480 del 2011, artículo 47, el proceso para atender solicitudes de retracto es el siguiente:

- Notificar la solicitud de devolución de dinero vía correo electrónico a gogopets.vet@gmail.com, adjuntando certificación bancaria y cédula del titular de la cuenta.
- Deberá hacer llegar el producto a nuestras instalaciones dentro de los siguientes 5 días hábiles, los costos de envío corren por cuenta del cliente.

- El proceso de reintegro de dinero se realizará por el mismo medio que se haya efectuado el pago, dentro de 15 a 30 días calendario siguientes a la entrega del producto en nuestras instalaciones.
- en caso de tratarse de reversiones a tarjetas de crédito dependerá del banco y podrá ser de aproximadamente de 15 a 30 días hábiles.
- Si al momento de la compra, utilizas un cupón de descuento y se realiza una devolución, este beneficio se extingue y no podrá ser utilizado en una próxima compra
- El valor del flete no es reembolsable

4.DISPOSICIONES FINALES

Nos reservamos el derecho de modificar estos términos y condiciones en cualquier momento. Las modificaciones se harán efectivas desde el momento de su publicación en nuestro sitio web. Al realizar una compra en gogopetshop.com.co usted acepta estos términos y condiciones de envío.

Agradecemos tu comprensión y cooperación en este proceso, ya que nos permite brindar un servicio eficiente y seguro para todos.

Fecha de Aprobación de la Política y Entrada en vigencia

La actualización de la presente política entra en vigencia el día quince (15) del mes de octubre del año Dos Mil Diecisiete (2024)

GO GO PETS VETERINARIA S.A.S.