



## ¿Política de envíos gratis?

Las tiendas masscoti ofrecen envío a domicilio sin costo aplicable a productos con importe mayor a los \$599, y en productos o promociones seleccionad@s donde aparece la etiquetado con la leyenda "Envío Gratis":

Los envíos gratuitos no aplican en combinación con otras promociones de descuentos, sólo en casos excepcionales donde se publiquen anuncios que de manera explicita, donde se anuncie la aplicación de más de una promoción en la compra de algún artículo en específico.

Se envían y entregan productos con cobertura en toda la República Mexicana.

Para atención de aclaraciones o dudas sobre tu envío, favor de comunicarte a:

Email: contacto@masscoti.com

Tel: 01 800 9990920

## ¿Cuánto tiempo tarda en llegar un pedido a mi domicilio?

Nuestro compromiso es entregar tus productos comprados en el menor tiempo posible y mantenerte informado sobre el estatus de tu pedido en todo momento.

El tiempo de entrega en el servicio regular promedio es de 3 a 5 días hábiles, y aplica a partir del día en que fue realizada tu compra/pago y dependerá del tipo de envío seleccionadlo, de tu ubicación y de los productos elegidos. Recibirás vía email la confirmación de tu pedido con un link de referencia para dar seguimiento a tu orden de compra.

A continuación se presenta un cuadro general que referencia los tiempos promedio de entrega de producto en las diferentes zonas del país. Es importante considerar que estos tiempos pueden variar y no aplica en productos señalados (Ejemplo: Sujetos a producción y personalización) y/o envió a "Zonas Extendidas" que pueden tardar más sobre los tiempos estimados.

















## Referencia de tiempos estimados de entrega por zona\*

TIPO PEDIDO / LOCALIDAD	Solo alimento marcas principales	Alimento de otras marcas	Solo	Mixto alim/accesorio que incluya alimento 6 marcas
LOCAL	Día siguiente (1 día)	1 - 3 días	1 - 3 días	Alimento 6 marcas Día siguiente: lo demás 2-3 días
Ciudades principales del Interior (GDL, PUE, MTY, QRO.)	2 - 4 días	2- 5 días	2 - 5 días	2 - 5 días
FORANEO	2 - 5 días	2 - 5 días	2 - 5 días	2 - 5 días



<sup>\*</sup>Es importante considerar que estos tiempos pueden variar y no aplica en "Zonas Extendidas" que pueden tardar más sobre los tiempos estimados.

masscotistore.com

















Casos donde el tiempo de entrega puede extenderse a más de 5 días. Aplica para productos señalados y zonas extendidas.

Muchos de nuestros productos son enviados directamente por nuestros proveedores, por lo que el tiempo de entrega puede extenderse en los casos que requiera producción/personalización del producto y se encuentre señalado como parte de la descripción y ficha técnica que se describe al momento de compra para cada producto adquirido. No debe ser preocupante esta situación, pues en. La mayoría de los casos llegará antes de la fecha prevista.

Las "zonas extendidas", son códigos postales que los servicios de paqueterías consideran como zonas lejanas o de difícil acceso y cobran un costo adicional por cada entrega en estos destinos, si tu envío es uno de estos códigos postales, se aplicará el costo correspondiente dentro del costo de envío, mismo que podrás confirmar y aceptar en su caso al momento de la compra.

El tiempo de entrega en zonas extendidas puede ser muy variante, ya que en algunos códigos, las paqueterías hacen entrega una vez por semana, o sólo en días específicos. Favor de considerar que la fecha de entrega en estas "zonas extendidas" es tentativa, lo mejor es consultar la frecuencia de entrega de la página oficial del servicio de entrega seleccionado.

- Aguascalientes, Aguascalientes
- La Paz, Baja California Sur
- Comondú, Baja California Sur
- Mulegé, Baja California Sur
- Tuxtla Gutiérrez, Chiapas
- Ostuacán, Chiapas

- Ostuacán, Chiapas
- Ocosingo, Chiapas
- Palenque, Chiapas
- Chicomuselo, Chiapas
- Cintalapa, Chiapas
- Villa Comaltitlán, Chiapas

- Tapachula, Chiapas
- Cuauhtémoc, Chihuahua
- Santa Bárbara, Chihuahua
- Hidalgo del Parral, Chihuahua
- Nava, Coahuila de Zaragoza
- Durango, Durango

- Santiago Papasquiaro, Durango
- Pánuco de Coronado, Durango
- Romita, Guanajuato
- Guanajuato, Guanajuato
- San Francisco del Rincón, Guanajuato
- Manuel Doblado, Guanajuato













## MasscotiFashion

#### masscotifashion.com

- Salamanca, Guanajuato
- Pueblo Nuevo, Guanajuato
- Pénjamo, Guanajuato
- Abasolo, Guanajuato
- León, Guanajuato
- San Miguel de Allende, Guanajuato
- Dolores Hidalgo Cuna de la Independencia Nacional, Guanajuato
- San Luis de la Paz, Guanajuato
- Doctor Mora, Guanajuato
- Acámbaro, Guanajuato
- Tarandacuao, Guanajuato
- Yuriria, Guanajuato
- Uriangato, Guanajuato
- Chilpancingo de los Bravo, Guerrero
- Tixtla de Guerrero, Guerrero
- Acapulco de Juárez, Guerrero
- Tepecoacuilco de Trujano, Guerrero
- Buenavista de Cuéllar, Guerrero
- Arcelia, Guerrero
- Cocula, Guerrero
- Pungarabato, Guerrero
- Petatlán, Guerrero
- Zihuatanejo de Azueta, Guerrero

- Olinalá, Guerrero
- Tlapa de Comonfort, Guerrero
- Actopan, Hidalgo
- Tlahuelilpan, Hidalgo
- Huejutla de Reyes, Hidalgo
- Tulancingo de Bravo, Hidalgo
- Zempoala, Hidalgo
- Villa de Tezontepec, Hidalgo
- Apan, Hidalgo
- Tlanalapa, Hidalgo
- Tepeapulco, Hidalgo
- Ixtlahuacán de los Membrillos, Jalisco
- Juanacatlán, Jalisco
- Chapala, Jalisco
- San Juan de los Lagos, Jalisco
- San Miguel el Alto, Jalisco
- Teocaltiche, Jalisco
- Encarnación de Díaz, Jalisco
- Valle de Guadalupe, Jalisco
- Tepatitlán de Morelos, Jalisco
- Ocotlán, Jalisco
- La Barca, Jalisco

- Tomatlán, Jalisco
- El Grullo, Jalisco
- La Huerta, Jalisco
- Autlán de Navarro, Jalisco
- Cihuatlán, Jalisco
- Sayula, Jalisco
- Aculco, México
- Temascalcingo, México
- Atlacomulco, México
- San Felipe del Progreso, México
- Valle de Bravo, México
- Tejupilco, México
- Ixtapan de la Sal, México
- Tonatico, México
- Calimaya, México
- Chapultepec, México
- San Antonio la Isla, México
- Tenango del Valle, México
- Tenancingo, México
- Malinalco, México
- Almoloya del Río, México
- Villa del Carbón, México

- Cuautitlán Izcalli, México
- Maravatío, Michoacán de Ocampo
- Zitácuaro, Michoacán de Ocampo
- Pátzcuaro, Michoacán de Ocampo
- Tacámbaro, Michoacán de Ocampo
- Huitzilac, Morelos
- Tepoztlán, Morelos
- Mazatepec, Morelos
  - Ayala, Morelos
- Tlaltizapán de Zapata, Morelos
- Zacatepec, Morelos
- Atlatlahucan, Morelos
- Jojutla, Morelos
- Jantetelco, Morelos
- Compostela, Nayarit
- Bahía de Banderas, Nayarit
- San Blas, Nayarit
- Ahuacatlán, Nayarit
- San Lorenzo Cacaotepec, Oaxaca
- Santa Cruz Acatepec, Oaxaca
- Heroica Ciudad de Huajuapan de León, Oaxaca
- Villa de Tamazulápam del Progreso, Oaxaca

















## Masscotitashion

#### masscotifashion.com

- Heroica Ciudad de Juchitán de Zaragoza, Oaxaca
- Matías Romero Avendaño, Oaxaca
- San Pedro Pochutla, Oaxaca
- Santa María Colotepec, Oaxaca
- Santa María Tonameca, Oaxaca
- Santa María Huatulco, Oaxaca
- Santa Cruz Amilpas, Oaxaca
- Santa Cruz Xoxocotlán, Oaxaca
- Santa Lucía del Camino, Oaxaca
- San Sebastián Tutla, Oaxaca
- San Juan Chilateca, Oaxaca
- Ocotlán de Morelos, Oaxaca
- Santiago Pinotepa Nacional, Oaxaca
- San Pedro Mixtepec -Dto. 22 -, Oaxaca
- Cuautlancingo, Puebla
- San Andrés Cholula, Puebla
- Ocoyucan, Puebla
- Puebla, Puebla
- Xicotepec, Puebla
- Huauchinango, Puebla
- Chignahuapan, Puebla
- Zacatlán, Puebla
- Ixtacamaxtitlán, Puebla

- Libres, Puebla
- Tlatlauquitepec, Puebla
- San Martín Texmelucan, Puebla
- San Salvador el Verde, Puebla
- San Gregorio Atzompa, Puebla
- Izúcar de Matamoros, Puebla
- Tepeaca, Puebla
- Querétaro, Querétaro
- El Marqués, Querétaro
- Ezequiel Montes, Querétaro
- Pedro Escobedo, Querétaro
- Tequisquiapan, Querétaro
- San Juan del Río, Querétaro
- Corregidora, Querétaro
- Felipe Carrillo Puerto, Quintana Roo
- Othón P. Blanco, Quintana Roo
- Soledad de Graciano Sánchez, San Luis Potosí
- Salinas, San Luis Potosí
- Matehuala, San Luis Potosí
- Ebano, San Luis Potosí
- Tamuín, San Luis Potosí
- Cárdenas, San Luis Potosí
- Rioverde, San Luis Potosí
- Axtla de Terrazas, San Luis Potosí

- Tamazunchale, San Luis Potosí
- Culiacán, Sinaloa
- Ahome, Sinaloa
- Angostura, Sinaloa
- Escuinapa, Sinaloa
- Puerto Peñasco, Sonora
- Caborca, Sonora
- Agua Prieta, Sonora
- Cajeme, Sonora
- Empalme, Sonora
- San Ignacio Río Muerto, Sonora
- Alamos, Sonora
- Huatabampo, Sonora
- Jalpa de Méndez, Tabasco
- Centro, Tabasco
- Comalcalco, Tabasco
- Cárdenas, Tabasco
- Paraíso, Tabasco
- Cunduacán, Tabasco
- Macuspana, Tabasco
- Jonuta, Tabasco
- Valle Hermoso, Tamaulipas
- Tlaxcala, Tlaxcala
- Panotla, Tlaxcala

- Apizaco, Tlaxcala
- Tetla de la Solidaridad, Tlaxcala
- Yauhquemehcan, Tlaxcala
- Apetatitlán de Antonio Carvajal, Tlaxcala
- Contla de Juan Cuamatzi. Tlaxcala
- Tepetitla de Lardizábal, Tlaxcala
- Natívitas, Tlaxcala
- Xicohtzinco, Tlaxcala
- Chiautempan, Tlaxcala
- Actopan, Veracruz de Ignacio de la
- Emiliano Zapata, Veracruz de Ignacio de la Llave
- Pánuco, Veracruz de Ignacio de la Llave
- Tantoyuca, Veracruz de Ignacio de la Llave
- Naranjos Amatlán, Veracruz de Ignacio de la Llave
- Cerro Azul, Veracruz de Ignacio de la Llave
- Álamo Temapache, Veracruz de Ignacio de la Llave
- Tuxpan, Veracruz de Ignacio de la
- Tihuatlán, Veracruz de Ignacio de la Llave



















- Coyutla, Veracruz de Ignacio de la Llave
- Papantla, Veracruz de Ignacio de la Llave
- Martínez de la Torre, Veracruz de Ignacio de la Llave
- Coscomatepec, Veracruz de Ignacio de la Llave
- Manlio Fabio Altamirano, Veracruz de Ignacio de la Llave
- Fortín, Veracruz de Ignacio de la Llave
- Paso del Macho, Veracruz de Ignacio de la Llave
- Tres Valles, Veracruz de Ignacio de la Llave
- Cosamaloapan de Carpio, Veracruz de Ignacio de la Llave
- Tlacotalpan, Veracruz de Ignacio de la Llave
- Playa Vicente, Veracruz de Ignacio de la Llave
- Isla, Veracruz de Ignacio de la Llave
- Cosoleacaque, Veracruz de Ignacio de la Llave
- Jesús Carranza, Veracruz de Ignacio de la Llave
- Conkal, Yucatán
- Valladolid, Yucatán
- Juan Aldama, Zacatecas
- Trancoso, Zacatecas
- Sombrerete, Zacatecas
- Jerez, Zacatecas
- Tlaltenango de Sánchez Román, Zacatecas



























## ¿Puede recibir otra persona mi pedido, o puedo recibirlo en otra dirección que no sea mi casa?

- "Si", otra persona puede recibir tu pedido, siempre y cuando la persona esté en la dirección indicada en el pedido (orden de compra) y sea mayor de edad, indicando su nombre completo y firmar al recibir el paquete de envío. Por ejemplo: familiares y/o amigos, el portero de tu edificio, el vigilante de tu fraccionamiento.

También puedes recibir tu pedido en ¡Cualquier lugar que elijas!, puede ser tu oficina, en casa de un familiar o amigo; sólo te pedimos registrar con precisión los datos del domicilio completo y referencias en el proceso de compra en linea en nuestra plataforma, para evitar complicaciones/retrasos en la entrega de tus productos.

### ¿Puedo cambiar la dirección de entrega después de realizar mi pedido?

Es muy importante el que realices el registro correcto de la dirección de entrega al momento de realizar tu pedido. Sólo será posible hacer cambios si el servicio de recolección aún no ha procedido a recoger el producto para iniciar el traslado a su destino original. El hacer cambios posteriores a la dirección de envío, puede ocasionarte costos adicionales y terminar afectando tu experiencia de compra y eso es algo que no queremos que suceda.

Si necesitas cambiar la dirección de entrega después de realizar el pedido. Por favor comunícate a la brevedad con nosotros al Tel: 01 800 9990920 (sin costo) o envíanos un email a contacto@masscoti.com

















### ¿Realizan entregas en fin de semana?

- Las entregas regulares se realizan en días hábiles de lunes a viernes y no es posible realizar entregas en fin de semana o día específico. Existen algunos casos muy puntuales donde los servicios de paqueterías realizan visitas en fin de semana, pero esto es enteramente a discreción de la empresa de envíos.

# ¿Que sucede si algún producto en mi pedido no corresponde a la orden de compra y/o llegó dañado?

- En las Tiendas Masscoti nos ocupamos todos los días en el cuidado y atención para darte un buen servicio. Sin embargo, siempre puede aparecer el factor del error humano (en alguna o pocas ocasiones). ¡No te preocupes! Nuestro trabajo y compromiso es solucionar cualquier problema que pueda surgir y que al final estés satisfecho y feliz con tu experiencia de compra en nuestras tiendas.

Te solicitamos informarnos cualquier anomalía o error sucedido durante tu experiencia de compra dentro de las primeras 24 hrs. de haber recibido tu pedido y con gusto te ayudaremos

Si algún producto te llega dañado al momento de abrir tu paquete, por favor envíanos fotografías claras del producto, las cuales muestren el daño del producto dentro de las primeras 24 hrs. A partir de la recepción. Nuestro equipo revisará el caso y te enviaremos un nuevo producto sin costo adicional.

Si algún producto no corresponde a tu orden de compra, por favor repórtalo y revisaremos el caso para hacerte llegar el producto correcto lo antes posible.

Para mayor información consultar la opción de "Reembolsos y Devoluciones" que te describirá el proceso correspondiente para realizar esta acción, según aplique el caso.















## ¿Cuales son las opciones de envío que ofrece las Tiendas Masscoti?

- **Servicio regular.** La entrega se hace con cobertura en todo México, con un promedio de 3 a 5 días hábiles, y aplica a partir del día en que fue realizada tu compra/pago.
- **Servicio Express** Entrega al "Día Siguiente" a nivel nacional, aplicable a partir del momento que se confirma tu compra/pago.

**PAQUETERÍA**: Los servicios de entrega se realizan primordialmente con FedEx; salvo excepciones, donde las Tiendas Masscoti eligen alguna otra empresa para casos especiales o situaciones donde FedEx no tenga disponibilidad. Para estos casos utilizamos servicios de UPS, RED PACK y/o DHL de manera opcional. Todo cambio se aplicable con la finalidad de garantizar la entrega de tus productos en los tiempos estipulados.

**TIEMPOS DE ENTREGA:** Las entregas se realizan a partir del día siguiente hábil de lunes a viernes. Los pedidos realizados en día viernes, se envían a partir del siguiente lunes. Se excluyen días festivos o no hábiles.



CASOS APLICABLES: Aplica en pedidos realizados antes de las 4:00 pm de lunes viernes a consideración de la disponibilidad del producto en inventario, pagado con tarjeta de crédito, débito, en linea o en linea vía PayPal y zonas/códigos postales aplicables.

COSTOS DE ENVÍO: Dependen de la selección de productos comprados y/o monto de importe tu pedido y peso al momento de realizar tu compra. Estos costos pueden cambiar en cualquier momento por disposiciones de la empresa de envíos sin previo aviso.

**PUNTOS IMPORTANTES:** El compromiso es realizar el primer intento de entrega en el siguiente día hábil: en caso de no poder entregar, por ejemplo: por ausencia del cliente o cualquier otra causa ajena a la paquetería, se considera que se haya respetado el compromiso y no aplicará la solicitud de reembolso del costo del envío.

Para efectos de validar si la paquetería realizó el intento de entregar en los tiempos estipulados, se toma como válido el rastreo de la línea FedEx, y/o empresa seleccionada por la Tienda masscoti.

**GARANTÍA DE ENTREGA**: En caso de que la paquetería no cumpla con el tiempo de entrega estipulado, el cliente puede solicitar si lo desea, el reembolso de costo de envío. Este reembolso se realizará mediante un cupón de las "Tiendas Masscoti" aplicable a una siguiente compra en cualquiera de nuestras tiendas en línea.

















Donde ir de compras con tu mascota nunca fue tan fácil



## **CONTÁCTANOS**



Email: contacto@masscoti.com

masscotistore.com

Horario: Lunes a Viernes de 9:00 am a 5 pm.















