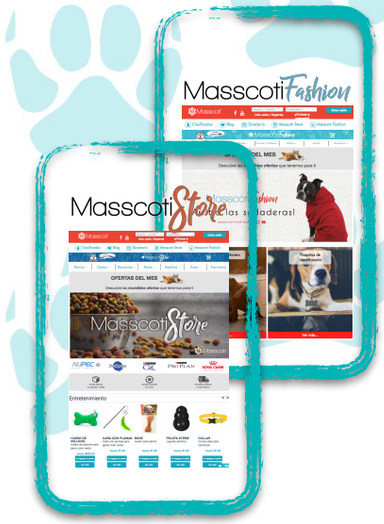
MasscotiStore
masscotistore.com

MasscotiFashion
masscotifashion.com



En MasscotiStore y/o MasscotiFashion queremos que todos nuestros clientes estén ¡100% satisfechos! Si por alguna razón no estás contento con tu producto, te facilitamos la devolución por medio de un proceso simple y gratuito.

Políticas de reembolso y devoluciones

Para cumplir las condiciones de devolución, el producto deberá ser:

1. Devuelto en un plazo máximo de 7 días naturales posteriores a la entrega.
2. Se debe encontrar en la misma condición en el que lo recibiste.
3. Estar en la caja o empaque original.
4. No haber sido abierto en el caso de que sea un producto consumible (comida, premios, medicamentos, etc.). Deberá retornarse con el empaque sin abrir y sellos originales sin daño.

Cómo realizar la devolución

Si el producto cumple con cada una de las especificaciones anteriores, puedes llevar a cabo la devolución siguiendo los pasos a continuación:

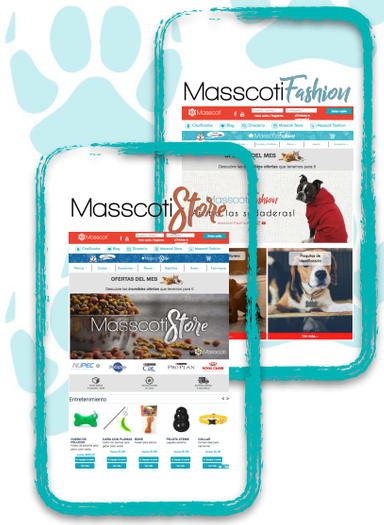
1. Contactar a MasscotiStore y/o MasscotiFashion a través de los números de Atención a Clientes desde cualquier punto del país, o la Cd. De Cancún/Área Quintana Roo/ al (998)167 2342. O bien del interior de la República al 01 800 999 0920, por email a ayuda@masscoti.com o supervisor_store001@masscoti.com
2. Empaquetar el producto en su caja original.

3. Elegir la modalidad de entrega del paquete a la paquetería. Existen 2 opciones

Opción A: Solicitar recolección en tu domicilio por parte de la paquetería. Te enviaremos una guía, que deberás imprimir y pegar en el paquete. También generaremos una cita de recolección en tu domicilio. Recuerda que la paquetería no garantiza un horario de recolección, tienen un horario abierto.

Opción B: Entregar el paquete perfectamente cerrado, debe incluir la guía de envío impresa y pegada para ser entregado en alguna sucursal de la empresa de envíos que se te haya asignado.

En cuanto el producto llegue al almacén de MasscotiStore y/o MasscotiFashion en buen estado, se te reembolsará el costo del producto devuelto en la tarjeta de crédito/débito con la que se realizó la compra original; o bien, si la compra se realizo con depósito en efectivo, el reembolso se depositará en la cuenta bancaria a su nombre que nos proporcione.



Reembolsos

Si todas las condiciones y pasos mencionados anteriormente se cumplen, MasscotiStore y MasscotiFashion reembolsará el importe pagado.

El cliente puede elegir su reembolso en dinero o mediante un cupón canjeable en sus siguiente compras en las tiendas Masscoti. En caso de elegir el cupón, este será enviado por correo electrónico al cliente.

La forma de devolución del dinero depende del método de pago originalmente elegido por el usuario:

- Tarjeta de crédito/débito en línea: se reembolsará a la misma tarjeta.
- PayPal: se reembolsará a la misma cuenta Paypal.
- Transferencia bancaria: Se reembolsará mediante transferencia bancaria a la misma cuenta de la que recibimos el pago, le solicitaremos sus datos bancarios para confirmar la información. Si la cuenta indicada por el cliente no coincide con la que emitió el pago original, el reembolso no podrá ser procesado.
- Depósito, OXXO, Efectivo al recibir: se reembolsará mediante depósito a cuenta (le solicitaremos su cuenta CLABE)

Se reembolsará al cliente el coste del producto, menos los gastos del primer envío que serán cubiertos por el cliente. MasscotiStore y/o MasscotiFashion cubrirá los gastos de envío de retorno.

En el caso de que el producto enviado sea defectuoso o incorrecto, las tiendas Masscoti reembolsará también los gastos del primer envío. La única condición es que dichos defectos sean detectados por el equipo de calidad de las tiendas Masscoti cuando llegue a nuestro destino.

Cambios

Si requieres hacer un cambio de producto, se tiene que devolver primero el artículo a reemplazar de manera independiente. Una vez que el producto haya sido verificado por el equipo de calidad de las tiendas Masscoti en nuestro almacén, el cliente podrá solicitar el envío de un nuevo producto.

Casos Excepcionales:

No se aceptan cambios ni devoluciones parciales ni totales de productos que se encuentren en mal estado por causa imputable al cliente

No se realizará ningún cambio o devolución una vez que se haya cumplido el tiempo estipulado de 7 días naturales.

Masscoti Store
masscotistore.com

Masscoti Fashion
masscotifashion.com

¡ Donde ir de compras con tu mascota nunca fue tan fácil !

CONTÁCTANOS

Tel: 01800 9990920

Email: contacto@masscoti.com

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