

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS



1. Naturaleza de los Productos

NutriWild elabora productos alimenticios naturales para mascotas, incluyendo hamburguesas horneadas ricas en proteína y snacks deshidratados de un solo ingrediente. Debido a la naturaleza de estos bienes, los cuales son de consumo animal, perecederos y susceptibles a daños si no se conservan adecuadamente por el cliente final, las políticas de cambio y devolución operan bajo condiciones estrictas de salubridad e higiene.

2. Derecho de Retracto

De conformidad con el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), **se exceptúan del derecho de retracto los bienes perecederos y los bienes de uso personal o consumo**. Por lo tanto, en NutriWild no aceptamos devoluciones por cambios de parecer, errores del cliente en la selección del producto o rechazo del alimento por parte de la mascota (palatabilidad).

3. Garantía de Calidad y Casos Válidos de Reclamación

Respaldamos la calidad de nuestros productos. Un cliente podrá solicitar el cambio del producto, el envío de uno nuevo o la devolución de su dinero, única y exclusivamente en los siguientes escenarios:

- **Producto en mal estado al momento de la entrega:** Si al abrir el empaque (bolsas con cierre tipo zip o empaques al vacío), el producto presenta características inusuales (hongos, olor a descomposición) antes de su fecha de vencimiento y habiéndose mantenido las condiciones de almacenamiento indicadas en la etiqueta.
- **Error en el despacho:** Si recibes un producto diferente al que aparece en la confirmación de tu pedido.
- **Empaque gravemente averiado:** Si el empaque principal llega roto o perforado comprometiendo la inocuidad del alimento.

4. Condiciones y Procedimiento para Solicitar una Garantía

Para que la solicitud sea evaluada y aprobada, el cliente debe cumplir con el siguiente protocolo:

1. **Plazo máximo:** La novedad debe ser reportada a nuestro equipo de Servicio al Cliente en un plazo no mayor a **24 horas** tras haber recibido el pedido.
2. **Evidencia fotográfica:** Es indispensable enviar fotografías y/o videos claros donde se evidencie el estado del producto, el empaque y la etiqueta con el lote/fecha de vencimiento.
3. **Contacto:** Las reclamaciones deben enviarse a través de nuestros canales oficiales de atención, escribiendo a nuestro correo electrónico **somosnutriwild@gmail.com** o comunicándote a nuestra línea de WhatsApp al **322 251 0108**, indicando siempre tu número de pedido.

Una vez recibida la solicitud, el equipo de NutriWild emitirá una respuesta en un plazo máximo de 3 días hábiles. De ser aprobada la garantía, NutriWild asumirá los costos de envío correspondientes a la reposición del producto.

5. Exoneración de la Garantía

NutriWild no se hace responsable ni aplica la garantía cuando el deterioro del alimento es consecuencia de:

- Fuerza mayor o caso fortuito.
- El hecho de un tercero.
- Uso indebido o negligencia del cliente, como no mantener el producto en refrigeración/ congelación (cuando aplique) o dejar las bolsas herméticas abiertas exponiendo los snacks deshidratados a la humedad.

 **Correo electrónico: somosnutriwild@gmail.com**

 **Teléfono / WhatsApp: 322 251 0108**



NutriWild®
Nutriendo Amistades