

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES, CAMBIOS Y CANCELACIONES

La presente **Política de Devoluciones, Cambios y Cancelaciones** forma parte integrante de los **Términos y Condiciones de Uso y Venta** de ROTREY, S.A. DE C.V. y/o PETMEGA (en adelante, la “**Empresa**”) y se emite en cumplimiento de lo dispuesto por la **Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC)**.

1. ALCANCE

Esta política aplica a la compra de **productos para mascotas**, incluyendo **proteína, suplementos alimenticios y productos nutricionales de consumo animal**, adquiridos a través de:

- Sitio web oficial
- Aplicaciones móviles
- Plataformas digitales
- Marketplaces autorizados

2. COMPROBANTE DE COMPRA

- El **comprobante de compra (ticket o factura)** es indispensable para cualquier cambio, devolución o aclaración.
- Sin comprobante no se aceptan cambios ni devoluciones, salvo disposición expresa en contrario prevista por la LFPC.

3. PRODUCTOS NO SUJETOS A DEVOLUCIÓN

Por tratarse de **productos alimenticios y nutricionales para consumo animal**, no serán sujetos a devolución ni reembolso:

- Productos abiertos, usados o manipulados.



CERRO MESOTEPEC 101 INTERIOR F COLINAS DEL CIMATARIO, CP: 76090
SANTIAGO DE QUERÉTARO, QUERÉTARO

- Productos sin empaque original o con sellos de seguridad alterados.
- Productos adquiridos en promoción, descuento o liquidación, salvo defecto de origen.

Lo anterior, en términos del artículo 92 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

4. DEVOLUCIONES POR DEFECTO DE ORIGEN

Procederá la devolución o sustitución del producto únicamente cuando:

- El producto presente **defecto de fabricación**.
- El producto recibido no corresponda con el solicitado.

En estos casos, el Usuario deberá:

1. Contactar al área de atención al cliente dentro de los **10 días naturales** posteriores a la entrega.
2. Proporcionar evidencia fotográfica o documental del defecto.
3. Conservar el producto en las condiciones en que fue recibido.

Una vez validado el caso, la Empresa asumirá el costo de la devolución y podrá optar por:

- Sustitución del producto, o
- Reembolso conforme al método de pago original.

5. CANCELACIONES DE PEDIDOS

5.1 Antes del envío

El Usuario podrá solicitar la cancelación del pedido siempre que **no haya sido enviado**. En este caso, se realizará el reembolso correspondiente conforme a los plazos del proveedor de pago.

5.2 Pedido en tránsito

Si el pedido ya se encuentra en ruta:



CERRO MESOTEPEC 101 INTERIOR F COLINAS DEL CIMATARIO, CP: 76090
SANTIAGO DE QUERÉTARO, QUERÉTARO

- El Usuario deberá **rechazar la entrega**.
- El reembolso se procesará una vez confirmado el retorno del producto.

Los gastos de envío podrán ser descontados del reembolso, salvo error atribuible a la Empresa.

6. SUSCRIPCIONES

En compras realizadas bajo modalidad de **suscripción**:

- La cancelación aplicará para entregas futuras.
- No procederán reembolsos por productos ya enviados.
- El Usuario podrá modificar la periodicidad o cancelar conforme a las condiciones vigentes.

7. TIEMPOS DE REEMBOLSO

Los reembolsos aprobados se procesarán en un plazo estimado de **5 a 10 días hábiles**, dependiendo del método de pago y de la institución bancaria.

8. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

La Empresa no será responsable por:

- Uso indebido del producto.
- Administración incorrecta del alimento o proteína.
- Reacciones adversas derivadas de condiciones propias de la mascota.

Se recomienda consultar previamente a un **médico veterinario**.

9. ATENCIÓN AL CLIENTE Y PROFECO



CERRO MESOTEPEC 101 INTERIOR F COLINAS DEL CIMATARIO, CP: 76090
SANTIAGO DE QUERÉTARO, QUERÉTARO

El Usuario podrá contactar al área de atención al cliente a través de los medios oficiales publicados en las plataformas.

En caso de inconformidad no resuelta, el Usuario podrá acudir ante la **Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO)**, en términos de la legislación aplicable.

10. MODIFICACIONES

La Empresa se reserva el derecho de modificar la presente Política en cualquier momento sin la necesidad de notificar a los clientes y/o usuarios. Las modificaciones surtirán efectos a partir de su publicación en las plataformas oficiales.

Última actualización: Diciembre del año 2025



CERRO MESOTEPEC 101 INTERIOR F COLINAS DEL CIMATARIO, CP: 76090
SANTIAGO DE QUERÉTARO, QUERÉTARO