

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO Y VENTA

1. ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS

El acceso, uso, navegación y/o adquisición de productos y servicios a través de plataformas digitales, sitio web, aplicaciones móviles, marketplaces y cualquier otro medio electrónico operado por **ROTREY, S.A. DE C.V.** y/o **PETMEGA** y/o sus filiales (en adelante, la "**Empresa**") implica la aceptación expresa, plena y sin reservas de los presentes **Términos y Condiciones** por parte del usuario o cliente (en adelante, el "**Usuario**").

Si el Usuario no está de acuerdo con estos Términos y Condiciones, deberá abstenerse de utilizar las plataformas y de adquirir los productos o servicios ofrecidos.

2. OBJETO

La Empresa se dedica a la **comercialización de productos para mascotas**, incluyendo **proteínas, suplementos alimenticios y productos nutricionales para consumo animal**, así como a la prestación de **servicios digitales relacionados con la venta, suscripción, distribución y atención al cliente** a través de plataformas digitales.

3. USO DE LAS PLATAFORMAS DIGITALES

El Usuario se obliga a utilizar las plataformas de forma lícita, responsable y conforme a la legislación aplicable, quedando prohibido:

- Utilizar los productos o servicios con fines ilícitos.
- Introducir virus, malware o cualquier código dañino.
- Reproducir, copiar o explotar comercialmente los contenidos sin autorización.
- Proporcionar información falsa o inexacta.

El uso de las plataformas es **personal e individual**, salvo autorización expresa de la Empresa.



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

4. PRODUCTOS: PROTEÍNA Y ALIMENTOS PARA MASCOTAS

Los productos comercializados están destinados **exclusivamente para consumo animal**.

La Empresa realiza esfuerzos razonables para que la información sobre ingredientes, presentaciones y beneficios sea clara; sin embargo:

- La información es **orientativa y general**.
- Los resultados pueden variar según la mascota.
- No sustituye la consulta con un **médico veterinario**.

El Usuario reconoce que es responsable de verificar que el producto sea adecuado para su mascota.

5. AUSENCIA DE ASESORÍA VETERINARIA

Ninguna información proporcionada en las plataformas constituye asesoría médica, veterinaria, clínica o farmacéutica.

Antes de suministrar cualquier producto, se recomienda consultar a un **médico veterinario**.

La Empresa no será responsable por reacciones adversas, uso indebido o administración incorrecta de los productos.

6. PRECIOS Y DISPONIBILIDAD

Los precios se muestran en moneda nacional e incluyen los impuestos aplicables, salvo indicación expresa.

La Empresa podrá modificar precios, promociones y disponibilidad sin previo aviso. En caso de error evidente de precio, la Empresa se reserva el derecho de cancelar la orden, notificando al Usuario.

7. PEDIDOS Y PAGOS

El Usuario deberá proporcionar información veraz y completa para procesar su pedido.



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

La Empresa se reserva el derecho de rechazar o cancelar pedidos cuando:

- Existan inconsistencias en la información.
- Se detecte posible fraude.
- No haya disponibilidad de inventario.

Los pagos se procesan a través de plataformas de pago externas, sujetándose a sus propios términos.

8. SUSCRIPCIONES Y SERVICIOS DIGITALES

Algunos productos o servicios podrán ofrecerse bajo modalidad de **suscripción**.

- Los cargos serán automáticos según la periodicidad contratada.
- Los precios podrán ajustarse y se aplicarán en la siguiente renovación.
- El Usuario podrá cancelar la suscripción conforme a las condiciones publicadas.

9. ENVÍOS Y ENTREGA

Los envíos se realizan mediante paqueterías externas o internas.

La Empresa no será responsable por retrasos atribuibles a terceros.

La entrega se considerará realizada:

- En casas: al entregarse en la puerta del domicilio.
- En edificios: al entregarse a personal de seguridad.

Dos intentos fallidos de entrega generarán costos adicionales a cargo del Usuario.

10. CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y CANCELACIONES

- El comprobante de compra es indispensable.
- Sin comprobante no se aceptan cambios ni devoluciones.



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

- Los productos abiertos o usados no son reembolsables, salvo defecto de origen.

En caso de producto defectuoso, el Usuario deberá proporcionar evidencia para su evaluación, además de estos requisitos es necesario cumplir con la política de devoluciones, cambios y cancelaciones que se encuentra dentro de la página de internet <https://www.petmega.com.mx/>.

11. RECLAMACIONES

El plazo máximo para iniciar una reclamación es de **30 días naturales** posteriores a la entrega del producto.

12. FACTURACIÓN

La factura deberá solicitarse dentro del mismo mes de la compra.

No se emitirán facturas retroactivas.

Para la emisión de la factura será necesario contar con la constancia de situación fiscal actualizada del cliente y/o usuario para una correcta emisión de la misma.

13. PROPIEDAD INTELECTUAL

Todos los contenidos, marcas, logotipos, textos, imágenes y software son propiedad de la Empresa o de terceros autorizados.

El uso de las plataformas no otorga licencia alguna.

14. DATOS PERSONALES

Los datos personales se tratarán conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y al Aviso de Privacidad vigente.

15. COOKIES



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

Las plataformas utilizan cookies para mejorar la experiencia del Usuario. La desactivación puede afectar el funcionamiento.

16. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

La Empresa no será responsable por daños indirectos, incidentales o consecuenciales.

La responsabilidad máxima se limitará al monto efectivamente pagado por el Usuario.

17. CUMPLIMIENTO CON LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (PROFECO)

La Empresa manifiesta su compromiso de cumplir con lo dispuesto en la **Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC)** y demás disposiciones aplicables en materia de comercio electrónico y servicios digitales.

En particular, la Empresa garantiza que:

- La información sobre los productos, precios, promociones, características y condiciones de venta es proporcionada de forma clara, veraz y comprobable, salvo errores involuntarios o técnicos.
- Los precios exhibidos corresponden al precio final de venta al público, incluyendo impuestos aplicables, salvo que se indique expresamente lo contrario.
- Las promociones vigentes serán respetadas conforme a los términos y condiciones publicados al momento de la compra.
- El Usuario contará con mecanismos de atención y aclaración para resolver dudas, reclamaciones o inconformidades relacionadas con los productos o servicios adquiridos.

En caso de controversia, el Usuario podrá acudir ante la **Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO)**, sin perjuicio de los derechos y obligaciones establecidos en los presentes Términos y Condiciones.



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

18. LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Estos Términos se rigen por las leyes de los Estados Unidos Mexicanos.

Las controversias se someterán a los tribunales competentes, renunciando a cualquier otro fuero.

18. CONTACTO

El Usuario podrá contactar a la Empresa a través de los medios oficiales publicados en las plataformas.

Última actualización: Diciembre del año 2025



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