



En ESPUARTE MIX, nos dedicamos a la fabricación e importación de accesorios para mascotas, ofreciendo productos de alta calidad tanto al por mayor como al detal. Para garantizar una experiencia de compra eficiente, segura y satisfactoria, hemos establecido las siguientes

## **POLÍTICAS DE COMPRA:**

### **1. Modalidades de Venta**

**Ventas al detal:** Disponibles para clientes individuales a través de nuestros canales autorizados. No se exige una cantidad mínima de compra.

**Ventas al por mayor:** Dirigidas a distribuidores, tiendas y profesionales del sector. Se requiere una compra mínima establecida, la cual será informada al momento de realizar el pedido o al consultar nuestras condiciones comerciales.

### **2. Proceso de Pedido**

- Los pedidos pueden realizarse mediante nuestro número telefónico vía **WHATSAAP (3202939503)** Una vez recibido el pedido, nuestro equipo confirmará la disponibilidad de productos, tiempos de entrega y costos asociados.
- En el caso de productos importados o fabricados por encargo, se informará al cliente sobre los tiempos estimados de producción o importación.



### 3. Formas de Pago

Aceptamos diversos métodos de pago: transferencias bancarias, pagos electrónicos y otros medios previamente acordados.

Para ventas al por mayor, se requiere un anticipo o el pago total por adelantado, así mismo se le dará progreso al pedido solicitado.

### 4. Envíos y Entregas

- Realizamos envíos a nivel nacional. Los costos de envío y plazos de entrega varían según la ubicación y el volumen del pedido.
- El cliente será informado de los detalles logísticos antes de confirmar la compra.
- En pedidos al por mayor, el transporte puede ser coordinado por el cliente o por la empresa, según acuerdo previo.

### 5. Cambios y Devoluciones

- Aceptamos cambios en productos adquiridos al detal en caso de que la talla o tamaño no sea adecuado para la mascota. Para ello, el producto debe estar sin uso, en perfectas condiciones, con su empaque original y acompañado de la factura de compra. El cambio debe solicitarse dentro de los 5 días hábiles posteriores a la entrega.
- Para clientes mayoristas, ofrecemos la posibilidad de cambiar productos que no hayan tenido rotación en el punto de venta. Esta política aplica únicamente dentro del primer mes desde la fecha de compra y para un mínimo de seis (6) unidades de cualquier producto. Los productos deben estar en perfecto estado, sin uso, con su empaque original y sin señales de deterioro.
- No se aceptan devoluciones por cambio de opinión, mal uso del producto o incumplimiento de las condiciones aquí establecidas.



## 6. Atención al Cliente

Nuestro equipo está disponible para brindar asesoría y resolver cualquier inquietud relacionada con pedidos, productos o condiciones comerciales. Valoramos cada relación comercial y trabajamos para mantener una comunicación clara y transparente con todos nuestros clientes.

## 7. Garantías

- Todos nuestros productos cuentan con garantía contra defectos de fabricación. La vigencia de la garantía es de 30 días calendario a partir de la fecha de entrega.
- La garantía cubre exclusivamente fallas atribuibles al proceso de fabricación y no aplica en casos de daño por mal uso, desgaste natural, exposición a condiciones inadecuadas o modificaciones no autorizadas del producto.
- Para hacer efectiva una garantía, el cliente deberá presentar la factura de compra y evidencias del defecto (fotografías o el producto físico, según el caso).
- Una vez evaluado el caso, se ofrecerá la reparación, reposición o reembolso, dependiendo del tipo de producto y la disponibilidad del inventario.

## 8. Registro y Anulación de Cuenta

- Los clientes que realicen una compra mínima de 30 productos surtidos serán registrados automáticamente como clientes al por mayor. A partir de ese momento, podrán acceder a todos los productos del catálogo con precios de venta al por mayor.



- El código de cliente mayorista permanecerá activo siempre que exista continuidad en las compras. Si el cliente no realiza pedidos durante un período de tres (3) meses consecutivos, el código será inactivado automáticamente.
- Para reactivar el estatus de cliente mayorista, será necesario realizar nuevamente una compra mínima de 30 productos surtidos.