

Políticas

En Muva Pet, nuestro compromiso es ofrecer productos de la más alta calidad (incluyendo la línea Zeedog) y garantizar una experiencia de compra transparente. Las presentes políticas se rigen bajo la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) de México.

Nota Legal: Según el Art. 77 de la LFPC, la póliza de garantía debe ser clara, precisar el alcance, vigencia y mecanismos para hacerla efectiva. El plazo mínimo legal de garantía en México es de 90 días si no se especifica otro superior.

1. Alcance de la Garantía

La garantía cubre defectos de fabricación y vicios ocultos que impidan el uso normal del producto bajo condiciones estándar.

Vigencia: 90 días naturales a partir de la entrega del producto (conforme al Art. 77 de la LFPC).

Defectos de Origen: Fallas en materiales, costuras de accesorios o mecanismos de sujeción.

Exclusiones (No cubierto):

Daños causados por mordeduras de mascotas, tirones excesivos fuera del límite del producto o maltrato animal.

Desgaste natural por uso, exposición prolongada al sol o químicos de limpieza abrasivos.

Alteraciones o reparaciones realizadas por terceros.

2. Proceso de Reclamación (Defectos o Errores)

Para reportar un defecto de fábrica o un error en el envío (artículo incorrecto o faltante), el cliente debe:

Notificar vía correo a muva.servicio@gmail.com dentro de las primeras 48 horas de recibido el paquete

(se recomienda ampliar de 24 a 48h para mayor satisfacción del cliente).

Adjuntar: Número de pedido, fotos y/o video nítido del defecto, y breve descripción.

Resolución: Muva Pet inspeccionará el caso y responderá en un plazo máximo de 5 días hábiles. Si procede, la reposición se enviará sin costo adicional en un máximo de 10 a 15 días.

3. Cambios de Talla y Devoluciones Voluntarias

Entendemos que elegir la talla correcta para tu mascota puede ser difícil. Ofrecemos cambios bajo estas condiciones:

El producto debe estar completamente nuevo, con etiquetas originales y sin rastro de pelo, olores o uso.

El cliente dispone de 7 días naturales tras la recepción para solicitar el cambio.

Costos logísticos: En cambios de talla, el cliente asume los gastos de envío (retorno y reenvío).

4. Reembolsos y Bonos

Conforme al Art. 82 de la LFPC, si el producto tiene defectos de fábrica, el consumidor tiene derecho a la

reposición o a la devolución del precio pagado. En Muva Pet ofrecemos:

- Bono en Tienda: Por el valor total del producto para uso inmediato en futuras compras.
- Reembolso a cuenta: En caso de defectos comprobados donde la reposición no sea posible, se devolverá

el monto por el mismo medio de pago original.

5. Procesador de Pagos

Para procesar los pagos realizados en este sitio web, utilizamos Openpay, una plataforma de pagos segura y autorizada. Al realizar una compra, el usuario autoriza que sus datos de pago sean transferidos y procesados por Openpay de conformidad con sus propias políticas de privacidad y seguridad.

Openpay actúa únicamente como intermediario para el procesamiento de transacciones y no interviene en la comercialización, envío o garantía de los productos o servicios ofrecidos por Muva Pet.

Nos reservamos el derecho de retener o cancelar cualquier pedido si Openpay detecta anomalías, posibles fraudes o si los fondos no son liquidados exitosamente. Toda la información confidencial (como números de tarjeta) es encriptada y manejada directamente por Openpay, por lo que Muva Pet no almacena ni tiene acceso a los datos financieros de sus usuarios

6. Tabla Resumen de Responsabilidades

Situación	Costo Envío	Acción
Defecto de Fábrica	Pagado por Muva Pet	Reposición o Reembolso
Error de Despacho	Pagado por Muva Pet	Corrección de pedido
Cambio de Talla	Pagado por Cliente	Sustitución de producto