

# POLÍTICA DE DEVOLUCIONES, GARANTÍA, REEMBOLSOS Y CAMBIOS – CESPET

*Documento para publicación en página web y atención al cliente*

Cespet comercializa sanitarios para mascotas elaborados con césped natural y bases de soporte en madera o cartón.

Esta política se interpreta y aplica conforme a la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), sus normas reglamentarias y las demás disposiciones colombianas vigentes aplicables.

Su objetivo es proteger los derechos del consumidor, establecer reglas transparentes y también prevenir usos abusivos o reclamaciones improcedentes.

## 1. OBJETO Y ALCANCE

Esta política regula las condiciones de compra, entrega, devoluciones, garantía legal, reembolsos, cambios, reclamaciones y atención posventa de los productos comercializados por Cespet dentro del territorio colombiano.

Aplica a compras realizadas por canales presenciales, WhatsApp, Instagram, página web, comercio electrónico, Marketplace o cualquier otro canal de venta utilizado por Cespet.

## 2. DEFINICIONES RELEVANTES

Producto perecedero: bien que puede deteriorarse o caducar con rapidez por su naturaleza.

Producto de uso personal o higiénico: bien cuyo uso, manipulación o exposición puede afectar su aptitud para volver a comercializarse en condiciones sanitarias adecuadas.

Garantía legal: obligación del productor y/o proveedor de responder por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado del producto en los términos de la ley.

Reembolso: devolución del dinero cuando legalmente proceda.

Reclamación directa: solicitud formulada por el consumidor ante Cespet para que se estudie una inconformidad, garantía o eventual incumplimiento.

## 3. NATURALEZA DE LOS PRODUCTOS CESPET

Los productos Cespet combinan elementos con tratamientos jurídicos distintos:

- Césped natural: es un producto orgánico, vivo, perecedero y de uso higiénico para mascotas. Su aspecto, olor, humedad y duración pueden variar por clima, frecuencia de uso, mantenimiento, exposición al sol, ventilación, riego, drenaje y hábitos del animal.
- Base de madera: es una estructura de soporte reutilizable. Puede estar sujeta a garantía legal por defectos de fabricación o calidad, según el caso.
- Base o empaque de cartón: es un componente liviano y funcional para ciertas referencias. Su resistencia depende del uso correcto, del contacto con humedad y de la manipulación del cliente.

#### 4. INFORMACIÓN PREVIA A LA COMPRA Y CONFIRMACIÓN DEL CLIENTE

Antes de cerrar la compra, Cespets procura informar de forma clara: dimensiones aproximadas del producto, referencia recomendada según el tamaño de la mascota, materiales, precio, costo de envío, forma de pago, condiciones de uso y restricciones de devolución.

El cliente es responsable de verificar previamente si el producto cabe en el espacio donde pretende ubicarlo y si la referencia elegida se ajusta a sus necesidades.

Cuando Cespets haga una recomendación de tamaño, dicha recomendación se basa en la información suministrada por el cliente sobre raza, peso, edad, espacio disponible y hábitos de la mascota.

No habrá lugar a devolución o reembolso por errores de apreciación del cliente respecto del espacio disponible, expectativas subjetivas, cambio de opinión o falta de adaptación inmediata de la mascota, salvo que la ley disponga otra cosa.

#### 5. DERECHO DE RETRACTO

En las ventas a distancia o no tradicionales, el consumidor podrá ejercer el derecho de retracto en los casos previstos por la ley; sin embargo, el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 establece excepciones.

Cespets informa expresamente que el retracto no procede respecto de:

- bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez;
- bienes perecederos; y
- bienes de uso personal.

Por lo anterior, como regla general no procede el retracto frente al césped natural ni frente a productos higiénicos o manipulados por la mascota o por el cliente después de la entrega.

Si una referencia incluye componentes no perecederos y Cespets concluye que legalmente procede el retracto sobre dichos componentes, el consumidor deberá devolverlos en el mismo estado en que fueron entregados, sin uso, sin daños y con sus accesorios completos.

#### 6. DEVOLUCIONES VOLUNTARIAS Y CAMBIOS POR MERA LIBERALIDAD

Fuera de los casos obligatorios por ley, Cespets no está obligado a aceptar devoluciones por gusto, tamaño, cambio de opinión, error de cálculo del espacio o porque la mascota no se adaptó en el tiempo esperado.

Sin perjuicio de lo anterior, Cespets podrá, por mera liberalidad y sin que esto constituya precedente, ofrecer alternativas comerciales como descuentos, bonos, cambios por referencias futuras o soluciones parciales. Estas decisiones serán discrecionales y se evaluarán caso por caso.

#### 7. RECEPCIÓN DEL PEDIDO Y REPORTE DE NOVEDADES

El consumidor debe revisar el pedido al momento de la entrega o, si ello no es posible, dentro de las primeras veinticuatro (24) horas siguientes a la recepción.

Las novedades deberán reportarse por el canal de atención informado por Cespets, indicando como mínimo:

- nombre completo del comprador;

- número de pedido o comprobante de compra;
- fecha de entrega;
- descripción clara de la novedad; y
- evidencia fotográfica o en video cuando sea pertinente.

Si el cliente recibe el producto y no reporta novedad dentro del plazo anterior, se entenderá que fue recibido en condiciones externas aparentemente conformes, sin perjuicio de los derechos de garantía legal que sí procedan.

## 8. GARANTÍA LEGAL – REGLAS GENERALES

La garantía legal cubre defectos de calidad, idoneidad o seguridad existentes al momento de la entrega o que se manifiesten dentro del término aplicable, siempre que no sean atribuibles al consumidor, a la mascota, al desgaste normal o al uso inadecuado.

Cespet podrá verificar el producto antes de aceptar, negar o definir la forma de efectividad de la garantía.

De acuerdo con la normativa aplicable, si se solicita la efectividad de la garantía, el consumidor deberá informar el daño y poner el producto a disposición de Cespet en el mismo sitio en que fue entregado o en el punto de atención que se informe para tal efecto, salvo acuerdo distinto entre las partes.

## 9. GARANTÍA DE LA BASE DE MADERA

Cespet reconoce garantía legal sobre la base de madera frente a defectos de fabricación, ensamble, estabilidad, acabados o daños estructurales no atribuibles al cliente, siempre que se reporten dentro del término informado por Cespet o, en su defecto, dentro del término legal aplicable.

Para fines operativos y de claridad comercial, Cespet informa un término de garantía de cinco (5) días calendario contados desde la entrega para reportar defectos visibles de fabricación o daños iniciales no causados por el consumidor. Este término comercial no limita la garantía legal mínima que resulte imperativa en casos no perecederos cuando la ley disponga algo más favorable al consumidor.

Si procede la garantía, Cespet podrá optar, según la ley y la naturaleza del caso, por reparar, reponer o devolver el dinero cuando el bien no admita reparación o la falla se repita en los términos legales.

## 10. EXCLUSIONES DE GARANTÍA DE LA BASE DE MADERA O CARTÓN

La garantía no cubre daños causados por:

- humedad excesiva, inmersión o almacenamiento inadecuado;
- mala manipulación, golpes, caídas o arrastre;
- modificaciones realizadas por terceros;
- uso distinto al previsto para el producto;
- mordidas, rasguños, desgaste o daños ocasionados por la mascota;
- armado o instalación incorrecta cuando aplique; o
- deterioro normal derivado del uso.

En el caso de bases o empaques de cartón, tampoco habrá garantía por deformación, ablandamiento o pérdida de resistencia derivados del contacto con líquidos, limpieza inadecuada o uso intensivo posterior a la entrega.

## 11. GARANTÍA Y CONDICIONES DEL CÉSPED NATURAL

Por tratarse de un producto perecedero, vivo y de uso higiénico, el césped natural no tiene el mismo tratamiento que un bien durable.

Cespet garantiza que el césped será despachado y entregado en condiciones razonables de frescura, aptitud y presentación, dentro de los parámetros normales de un producto natural.

No constituye falla o defecto garantizable:

- el cambio progresivo de coloración por uso, clima o falta de riego;
- la aparición de olores por la función higiénica del producto;
- el deterioro por exposición al sol, lluvia, mala ventilación o falta de drenaje;
- la pérdida de apariencia por pisadas, rascado, mordidas o uso de la mascota;
- la expectativa de duración exacta del césped, ya que esta depende de variables ajenas al control de Cespet.

Si el cliente considera que el césped llegó en mal estado desde la entrega, deberá reportarlo dentro de las primeras veinticuatro (24) horas con evidencia suficiente. Superado ese plazo, Cespet podrá negar la solicitud cuando el deterioro sea compatible con la naturaleza perecedera del producto o con el uso posterior a la entrega.

## 12. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR GARANTÍA O PRESENTAR RECLAMACIÓN

El cliente deberá presentar una reclamación directa por escrito mediante los canales de atención de Cespet, aportando la información mínima del caso.

Cespet podrá solicitar fotos, videos, número de pedido, descripción de uso, fecha de recepción y cualquier otro soporte razonablemente necesario para estudiar la reclamación.

Cuando sea necesario revisar físicamente el producto, el cliente deberá ponerlo a disposición de Cespet. Si la garantía resulta procedente y el transporte es necesario en los términos de la ley, Cespet asumirá los costos que legalmente correspondan. Si la reclamación es improcedente y se demuestra que el daño fue causado por el consumidor o por un factor excluido, Cespet podrá abstenerse de asumir dichos costos.

## 13. DECISIÓN SOBRE LA GARANTÍA

Una vez recibida la reclamación con la información necesaria, Cespet emitirá respuesta motivada aceptando, negando o proponiendo la forma de efectividad que corresponda.

Si la garantía es procedente sobre un bien reparable, como regla general se privilegiará la reparación gratuita. Si el bien no admite reparación, la falla se repite o la ley lo exige, podrá proceder la reposición o la devolución del dinero en los términos legales.

## 14. REEMBOLSOS Y DEVOLUCIÓN DE DINERO

No habrá reembolso automático por cambio de opinión, error del cliente al medir el espacio, preferencia personal, olor natural del césped, adaptación insuficiente de la mascota o por tratarse de un producto perecedero e higiénico ya entregado.

El reembolso únicamente procederá cuando:

- exista orden legal o administrativa que así lo disponga;
- proceda como forma de efectividad de la garantía legal, en los casos previstos por la ley;
- Cespets no pueda cumplir con la entrega y las partes no acuerden reprogramación, reposición o solución alternativa; o
- excepcionalmente Cespets lo autorice por escrito.

Cuando legalmente proceda la devolución del dinero, esta se efectuará por el mismo medio de pago o por el medio acordado entre las partes, dentro de los términos legales aplicables. En comercio electrónico, el término de devolución del dinero por retracto no podrá exceder quince (15) días calendario desde su ejercicio y el cumplimiento de las obligaciones del consumidor, en los casos en que dicho retracto sí proceda.

## 15. REVERSIÓN DEL PAGO

En pagos realizados mediante mecanismos electrónicos, el consumidor podrá solicitar reversión del pago en los eventos previstos en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 y su reglamentación, tales como fraude, operación no solicitada, producto no recibido, producto que no corresponda a lo solicitado o producto defectuoso, cuando se cumplan los requisitos legales.

Cespets podrá oponerse o controvertir solicitudes improcedentes y aportar la evidencia de entrega, conformidad, uso, naturaleza perecedera del producto, comunicaciones previas y demás soportes pertinentes.

El consumidor deberá actuar de buena fe. Las solicitudes de reversión formuladas sin fundamento legal pueden generar las consecuencias previstas por la normativa aplicable.

## 16. ENTREGA, REPROGRAMACIONES Y COSTOS LOGÍSTICOS

Las entregas de Cespets se realizan en rutas programadas. Salvo pacto expreso, no se garantiza una hora exacta sino una franja o jornada aproximada.

Si el cliente solicita cambio de dirección, reprogramación o condiciones especiales de entrega después de despachado el pedido, Cespets podrá cobrar costos logísticos adicionales o negar la modificación si operativamente no es viable.

No habrá obligación de recoger productos ya entregados en ciudades o municipios diferentes al lugar de operación habitual de Cespets, salvo que la ley lo exija o que Cespets lo acepte expresamente por escrito.

## 17. USO ADECUADO DEL PRODUCTO Y RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE

El cliente es responsable de seguir las recomendaciones de uso, higiene, ventilación, limpieza y adaptación de la mascota.

Cespets no garantiza que todos los animales acepten o aprendan a usar el sanitario de inmediato. La adaptación puede requerir acompañamiento, refuerzo positivo, constancia y entrenamiento por parte del tutor.

La falta de adaptación del animal no constituye defecto del producto ni da lugar por sí sola a devolución o reembolso.

## 18. CANALES DE ATENCIÓN Y RESPUESTA

Las solicitudes se atenderán por los canales oficiales de Cespel informados al consumidor en la compra o en la página web.

Cespel conservará evidencia razonable de la transacción, de la aceptación del cliente, de la entrega, de las novedades reportadas y de la respuesta suministrada.

## 19. RESERVA FRENTE A ABUSO DEL DERECHO O MALA FE

Cespel podrá negar solicitudes cuando existan indicios razonables de abuso del derecho, mala fe, alteración del producto, uso indebido, ocultamiento de información relevante o aprovechamiento de la naturaleza perecedera del producto para obtener beneficios improcedentes.

Lo anterior se aplicará sin desconocer los derechos mínimos del consumidor ni las competencias de las autoridades de protección al consumidor.

## 20. ACEPTACIÓN DE LA POLÍTICA

Al realizar la compra, el consumidor declara haber conocido o tener a su disposición esta política, junto con la información esencial del producto, dimensiones, precio, envío y condiciones de posventa.

En compras digitales o por mensajería, Cespel podrá utilizar mecanismos de confirmación expresa de lectura o aceptación, tales como casillas de verificación, confirmaciones por chat, enlaces a la política o mensajes de validación.

## 21. VIGENCIA Y ACTUALIZACIONES

Cespel podrá actualizar esta política para ajustarla a cambios operativos, comerciales o normativos. La versión aplicable será la publicada o informada al cliente al momento de la compra, sin perjuicio de los derechos mínimos irrenunciables previstos en la ley colombiana.

## NOTA IMPORTANTE

Este texto está diseñado como política comercial general para Cespel. Para publicación definitiva en página web y blindaje contractual integral, se recomienda revisión final por un abogado en Colombia, especialmente si Cespel vende por página web, pasarela de pagos o marketplaces.