POLÍTICA DE REEMBOLSOS

Versión del 11.06.2026

Devoluciones, derecho de desistimiento y reembolsos

De conformidad con la normativa aplicable a los contratos celebrados a distancia, el Cliente consumidor dispone de un plazo de catorce (14) días naturales a partir de la recepción de su pedido para ejercer su derecho de desistimiento sin necesidad de justificar su decisión.

Para ejercer su derecho de desistimiento, el Cliente deberá enviar su solicitud a Treatsy Animal Health a través del medio de contacto facilitado por el distribuidor socio (mensajería de la plataforma, correo electrónico o cualquier otro medio de comunicación propuesto).

A continuación, el Cliente dispondrá de un plazo de catorce (14) días a partir de la comunicación de su decisión de desistir para devolver los productos correspondientes.

Los productos devueltos deberán enviarse en su estado original, sin abrir, sin utilizar, completos y en su embalaje original, de modo que puedan volver a ponerse a la venta. Cualquier producto abierto, utilizado, deteriorado o incompleto podrá ser objeto de una denegación de reembolso. Treatsy Animal Health se reserva el derecho de comprobar la conformidad de los productos devueltos antes de proceder al reembolso.

Los gastos de devolución de los productos correrán a cargo del Cliente.

Siempre que se cumplan las condiciones anteriores, Treatsy Animal Health procederá al reembolso de las cantidades adeudadas en un plazo máximo de catorce (14) días a partir de la recuperación de los productos devueltos o de la recepción de una prueba de envío facilitada por el Cliente, tomando como referencia la fecha del primero de estos acontecimientos.

El reembolso se efectuará mediante el mismo medio de pago utilizado para realizar el pedido, salvo que el Cliente acepte expresamente utilizar otro medio de reembolso.

PAQUETES NO RECLAMADOS O NO RECOGIDOS

Cuando no sea posible efectuar la entrega en la dirección indicada por el Cliente y el transportista ponga el paquete a disposición del Cliente en un punto de conveniencia, punto de recogida o cualquier otro lugar habilitado a tal efecto, el Cliente deberá recoger su pedido dentro del plazo comunicado por el transportista.

En caso de que el paquete no sea recogido, se rechace la entrega o se produzca cualquier otra situación que dé lugar a la devolución automática del paquete a Treatsy Animal Health por un motivo imputable al Cliente, se deducirá del importe que deba reembolsarse al Cliente una cantidad fija de nueve euros (9 €) en concepto de gastos logísticos.

El reembolso se efectuará una vez que el transportista haya devuelto efectivamente el paquete y este haya sido recibido.