ZOOPLUS MARKETPLACE

Política de devoluciones y derecho de desistimiento

Documento para ventas de Puromenu a través de Zooplus Marketplace

Vendedor	PUROMENU PREMIUM FOODS SL
CIF	B19305382
Dirección	Calle Matabueyes 7, nave 6B, 19171 Cabanillas del Campo, Guadalajara, España
Contacto	info@puromenu.es

Resumen: devolución gratuita dentro del plazo de 14 días para los productos que admitan desistimiento. Los productos congelados o perecederos pueden estar sujetos a excepciones legales.

1. Ámbito de aplicación

La presente Política de Devoluciones y Derecho de Desistimiento se aplica a los productos vendidos por PUROMENU PREMIUM FOODS SL (Puromenu) a través de Zooplus Marketplace.

Puromenu es el vendedor de los productos adquiridos a través del Marketplace. Zooplus actúa como plataforma intermediaria y no es parte del contrato de compraventa celebrado entre Puromenu y el cliente.

2. Derecho de desistimiento

Para los productos que admitan devolución, el cliente dispone de un plazo de 14 días naturales desde la recepción del pedido para comunicar su decisión de desistir de la compra, sin necesidad de justificar el motivo.

Dentro de este plazo, la devolución será gratuita para el cliente. Puromenu facilitará un medio de devolución gratuito cuando el cliente solicite la devolución.

3. Cómo solicitar una devolución

El cliente podrá iniciar su solicitud de devolución a través de los canales disponibles en Zooplus. Una vez creada la solicitud de devolución, Puromenu facilitará al cliente la etiqueta o el medio necesario para devolver gratuitamente el producto.

No es necesario que Puromenu incluya una etiqueta de devolución dentro del pedido original. La etiqueta se facilitará cuando exista una solicitud de devolución.

4. Condiciones de la devolución

- El producto deberá devolverse en condiciones adecuadas y, siempre que sea posible, utilizando su embalaje original.
- El cliente deberá conservar el producto de forma adecuada hasta su devolución.
- Puromenu podrá comprobar el estado del producto recibido antes de completar el reembolso.
- El uso del producto que exceda de lo necesario para comprobar su naturaleza, características y funcionamiento podrá dar lugar a una reducción del reembolso cuando lo permita la normativa aplicable.

5. Productos perecederos, congelados y otras excepciones

Los productos congelados o perecederos que, por su naturaleza, puedan deteriorarse o caducar con rapidez, o que requieran condiciones especiales de conservación, podrán quedar excluidos del derecho de desistimiento cuando resulte aplicable una excepción legal.

En particular, Puromenu comercializa productos congelados que requieren el mantenimiento de la cadena de frío. La exclusión deberá indicarse claramente en la información del producto y aplicarse de conformidad con la normativa vigente y los requisitos acordados con Zooplus Marketplace.

Esta exclusión no afecta a los derechos del cliente cuando el producto llegue defectuoso, dañado o no corresponda al pedido realizado.

6. Productos defectuosos, dañados o incorrectos

Si el producto recibido está defectuoso, dañado o no corresponde al producto solicitado, el cliente deberá comunicar la incidencia a través de los canales disponibles en Zooplus, indicando el número de pedido.

Puromenu podrá solicitar fotografías, vídeos u otra información razonablemente necesaria para identificar y gestionar la incidencia. Cuando proceda, Puromenu ofrecerá la sustitución del producto o el reembolso correspondiente, sin coste para el cliente.

7. Reembolso

Una vez recibida y procesada la devolución, Puromenu tramitará el reembolso a través del sistema de Zooplus Marketplace.

Cuando el cliente ejerza válidamente el derecho de desistimiento dentro del plazo aplicable, el reembolso incluirá el precio del producto y los gastos de envío originales correspondientes. El reembolso se realizará mediante el medio de pago utilizado para el pedido, de acuerdo con el proceso de pago de Zooplus Marketplace.

8. Solicitudes fuera del plazo de 14 días

Una vez transcurrido el periodo de 14 días, Puromenu podrá decidir si acepta una devolución adicional, salvo que resulten aplicables otros derechos legales del consumidor.

Las condiciones y los posibles gastos de una devolución aceptada voluntariamente fuera del periodo de desistimiento podrán diferir de la política estándar de devolución gratuita.

9. Dirección de devolución

Cuando sea necesario realizar físicamente una devolución, deberá utilizarse la dirección indicada por Puromenu en la solicitud de devolución:

PUROMENU PREMIUM FOODS SL
Calle Matabueyes 7, nave 6B
19171 Cabanillas del Campo
Guadalajara, España

Versión: noviembre de 2026