

Derecho de Desistimiento

Vendedor: RioVet (SOLFARRIO, S.L.) · Canal de venta: Zooplus Marketplace España · Versión: octubre de 2026

1. Derecho de desistimiento

Tiene usted derecho a desistir del contrato de compraventa celebrado con SOLFARRIO, S.L. (RioVet), NIF B01986538, Calle Henares 1, Edificio 1, 28816 Camarma de Esteruelas (Madrid), España, soporte@riovet.es, teléfono +34 686 677 581, en un plazo de 14 días naturales sin necesidad de justificación.

El plazo de desistimiento expirará a los 14 días naturales del día en que usted, o un tercero por usted indicado distinto del transportista, adquiera la posesión material de los bienes. Si el pedido se entrega en varias expediciones, el plazo se cuenta desde la recepción del último bien.

Para ejercer el derecho de desistimiento deberá notificarnos su decisión mediante una declaración inequívoca, a través de la mensajería de Zooplus Marketplace, por correo electrónico a soporte@riovet.es o por correo postal a la dirección indicada. Podrá utilizar el modelo de formulario que figura a continuación, aunque su uso no es obligatorio. Para cumplir el plazo basta con que la comunicación relativa al ejercicio del derecho sea enviada antes de que venza el plazo correspondiente.

2. Consecuencias del desistimiento

En caso de desistimiento, le devolveremos todos los pagos recibidos de usted, incluidos los gastos de entrega (con la excepción de los gastos adicionales resultantes de la elección por su parte de una modalidad de entrega diferente a la modalidad menos costosa de entrega ordinaria que ofrezcamos), sin ninguna demora indebida y, en todo caso, a más tardar 14 días naturales a partir de la fecha en la que se nos informe de su decisión de desistir. El reembolso se efectuará a través de Zooplus Marketplace utilizando el mismo medio de pago empleado por usted para la transacción inicial, sin que incurra en ningún gasto como consecuencia del reembolso.

Podremos retener el reembolso hasta haber recibido los bienes, o hasta que usted haya presentado una prueba de la devolución de los mismos, según qué condición se cumpla primero.

Deberá devolvernos o entregarnos los bienes sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, a más tardar en el plazo de 14 días naturales a partir de la fecha en que nos comunique su decisión de desistimiento. La devolución es gratuita: a su solicitud, le facilitaremos una etiqueta de devolución o concertaremos la recogida del paquete sin coste alguno para usted. Si prefiere utilizar otro medio de envío, le reembolsaremos el coste de la devolución hasta el importe de la tarifa ordinaria que habríamos asumido nosotros.

Solo será usted responsable de la disminución de valor de los bienes resultante de una manipulación distinta a la necesaria para establecer la naturaleza, las características y el funcionamiento de los bienes.

3. Excepciones al derecho de desistimiento

De acuerdo con el artículo 103 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, el derecho de desistimiento no será aplicable a:

- a) Los bienes precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene y que hayan sido desprecintados tras la entrega. Se incluyen en este supuesto los alimentos, snacks y complementos alimenticios, los medicamentos y productos veterinarios de venta libre, los antiparasitarios, los productos de higiene, cosmética y cuidado, los suplementos y cualquier producto cuyo envase o precinto haya sido abierto.
- b) Los bienes que puedan deteriorarse o caducar con rapidez.
- c) Los bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados.

Los productos devueltos deberán estar sin usar, completos, con todos sus accesorios y en su embalaje original en buen estado. Si al recibir la devolución se comprueba que el producto ha sido abierto, usado o dañado de forma que no pueda volver a venderse, la devolución podrá ser rechazada o el reembolso reducido en

proporción a la pérdida de valor, informando de ello al cliente a través de la plataforma.

4. Productos defectuosos o incorrectos

Este documento regula el desistimiento por cambio de opinión. Si el producto recibido es incorrecto, está dañado o es defectuoso, no se aplican las limitaciones anteriores: RioVet asumirá todos los gastos y procederá a la sustitución o al reembolso íntegro conforme a la garantía legal de conformidad. Comuníquenoslo a través de la mensajería de Zooplus Marketplace indicando el número de pedido y adjuntando fotografías.

5. Modelo de formulario de desistimiento

(Solo debe cumplimentar y enviar el presente formulario si desea desistir del contrato)

A la atención de SOLFARRIO, S.L. (RioVet), Calle Henares 1, Edificio 1, 28816 Camarma de Esteruelas (Madrid), España. Correo electrónico: soporte@riovet.es.

Por la presente le comunico que desisto de mi contrato de venta del siguiente bien:

Número de pedido de Zooplus: _____

Pedido el: ____/____/____ Recibido el: ____/____/____

Nombre del consumidor: _____

Domicilio del consumidor: _____

Firma del consumidor (solo si el formulario se presenta en papel): _____

Fecha: ____/____/____