Política de Devoluciones, Garantías y Reembolsos — Furbuddy

Vigencia: 1 de noviembre de 2026 | Jurisdicción: República de El Salvador | Validez: Documento Legal Vigente

1. Propósito y Filosofía de Servicio

En Furbuddy (furbuddy.xyz), seleccionamos cuidadosamente cada producto para promover el enriquecimiento ambiental, la salud física y la estimulación mental de perros y gatos en El Salvador. Comprendemos que en las compras por internet pueden surgir imprevistos; por ello, establecemos una política de devoluciones, garantías y reembolsos transparente, equitativa y plenamente alineada con la Ley de Protección al Consumidor de El Salvador.

2. Derecho Legal de Retracto (Cambio de Opinión)

Conforme al Artículo 13-D de la Ley de Protección al Consumidor de la República de El Salvador, el Cliente tiene derecho a retractarse de su compra realizada por medios electrónicos dentro de un plazo de:

2.1. Condiciones Obligatorias para Ejercer el Retracto

Para que la solicitud de retracto sea aprobada, el artículo debe cumplir estrictamente con los siguientes requisitos:

1. Estado Nuevo e Intacto: El producto debe encontrarse completamente nuevo, sin señales de haber sido usado, probado o lavado.
2. Empaque y Etiquetas Originales: Debe conservar su empaque original en óptimas condiciones, con sellos de seguridad intactos, etiquetas, manuales y todos sus accesorios o piezas complementarias.
3. Ausencia de Restos Biológicos: El producto no debe tener restos de pelo, saliva, mordeduras, olores corporales de animales o manchas. Por razones estrictas de higiene y bioseguridad para otras mascotas, no se admitirá la devolución de artículos expuestos al contacto directo con animales.
4. Comprobante de Compra: Presentar la confirmación de pedido o la Factura Electrónica (DTE) emitida por Furbuddy.

2.2. Costo del Flete en Devoluciones por Retracto

Cuando la devolución obedezca al derecho de retracto (cambio de opinión del Cliente) o a una solicitud de cambio de talla/color por elección del comprador, los costos logísticos de recolección y reenvío correrán por cuenta exclusiva del Cliente ($3.00 AMSS / $4.50 Departamental).

3. Garantía por Defectos de Fabricación

Furbuddy garantiza la calidad de sus productos frente a fallas de origen, defectos en materiales o vicios ocultos de fabricación, conforme a los siguientes plazos:

Categoría de Producto	Plazo de Garantía	Cobertura

Fuentes de agua eléctricas, comederos inteligentes y artículos con componentes electrónicos	90 días calendario	Fallos en bomba de agua, motor, placa de circuitos, adaptadores o sensores no atribuibles a mal uso o sobrevoltaje.
Juguetes interactivos, rompecabezas olfativos, tapetes de estimulación y comederos lentos	30 días calendario	Desprendimientos de fábrica, costuras defectuosas previas al uso, piezas faltantes o fallas en mecanismos mecánicos.
Arneses ergonómicos, collares, correas y pecheras	30 días calendario	Defectos en hebillas, anillas metálicas, costuras de carga o broches de ajuste.

4. Exclusiones Expresas de Garantía

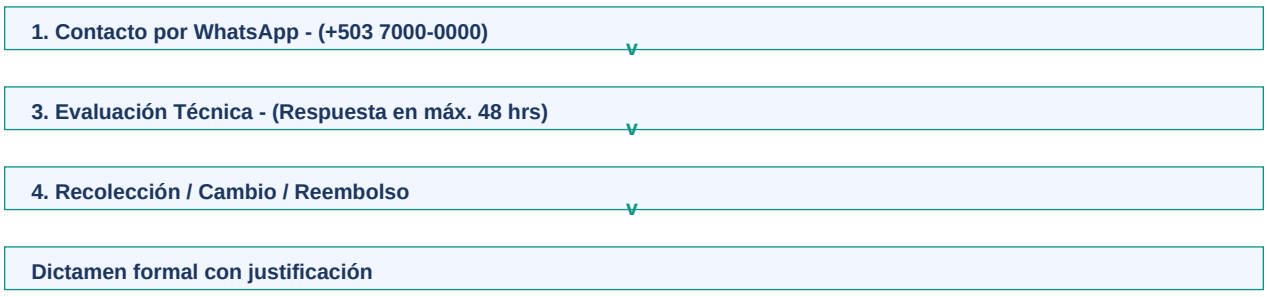
> **[ADVERTENCIA Y DESLINDE]**
> Atención: Ningún juguete o accesorio para mascotas es indestructible.

La garantía legal y comercial de Furbuddy NO cubre bajo ninguna circunstancia:

1. Daños por Mordeduras, Rasgaduras o Fuerza Mandibular: Juguetes rotos, desgarrados, mordisqueados, perforados por colmillos o desmembrados tras la interacción con la mascota. El desgaste o destrucción por juego y mordedura forma parte del comportamiento natural del animal y no constituye un defecto de fabricación.
2. Uso Inadecuado o Negligente: Daños causados por someter el producto a usos contrarios a los indicados en la ficha técnica (p. ej., forzar pesos mayores a la capacidad del arnés o uso de fuentes de agua sin líquido suficiente).
3. Daños Eléctricos Externos: Averías provocadas por fluctuaciones eléctricas en el hogar, tormentas o cables roídos por la mascota.
4. Manipulación o Reparación no Autorizada: Artículos que hayan sido abiertos, desarmados o alterados por personas ajenas al equipo técnico de Furbuddy.
5. Artículos de Higiene Abiertos: Peines, cepillos dentales o artículos de aseo cuyos sellos protectores hayan sido retirados, por motivos de bioseguridad y prevención de transmisión de patógenos o parásitos entre animales.

5. Procedimiento para Solicitar Devolución o Garantía

Para iniciar una solicitud, el Cliente debe seguir estos sencillos pasos:



1. Comunicación Inicial: Escribir a nuestro canal oficial de WhatsApp Business ([+503 7000-0000]) o al correo soporte@furbuddy.xyz, indicando el número de orden o número de factura DTE.

2. Envío de Evidencias: Adjuntar fotografías claras y/o un video corto donde se aprecie con nitidez el defecto o estado del producto y su empaque original.
3. Revisión y Dictamen: Nuestro equipo de Control de Calidad y Logística evaluará el caso en un lapso no mayor a cuarenta y ocho (48) horas hábiles.
4. Logística de Retorno:

- Si se trata de un defecto de fábrica comprobado o error en el envío (se despachó un modelo, talla o color diferente al comprado), Furbuddy asumirá el 100% de los costos de recolección y reenvío del producto de reemplazo.
- El operador logístico acudirá a recolectar el producto o se proporcionará una guía para entrega en una sucursal de encomiendas autorizada.

6. Modalidades y Tiempos de Reembolso

Una vez recibido el producto en nuestro centro operativo y verificada su condición conforme a los términos aprobados, se procederá a ejecutar el reembolso según la opción elegida por el Cliente:

6.1. Reversión a Tarjeta de Crédito/Débito (Wompi)

- Aplicable a pedidos abonados mediante tarjeta en nuestra pasarela Wompi.
- Furbuddy procesa la solicitud de anulación/reversión en Wompi en un plazo máximo de dos (2) días hábiles.
- La acreditación efectiva en el estado de cuenta del Cliente dependerá de la entidad bancaria emisora de la tarjeta en El Salvador (Banco Agrícola, BAC Credomatic, Banco Cuscatlán, Davivienda, etc.), tomando habitualmente entre cinco (5) y quince (15) días hábiles bancarios.

6.2. Transferencia Bancaria Directa (Transfer365)

- Aplicable para órdenes que fueron liquidadas mediante transferencia o esquema de pago contra entrega.
- El reembolso se realizará mediante el sistema interbancario Transfer365 a la cuenta de ahorros o corriente a nombre del titular de la compra en un lapso de veinticuatro (24) a cuarenta y ocho (48) horas hábiles.

6.3. Crédito en Tienda / Cupón Digital (Inmediato)

- Si el Cliente prefiere no esperar los tiempos de compensación bancaria, puede optar por un Cupón Digital o Crédito en Furbuddy.
- Se emite de forma inmediata vía correo o WhatsApp por el monto total del reembolso, sin fecha de caducidad, aplicable a cualquier artículo del catálogo.

7. Responsable de Gestión Postventa

Cualquier controversia, duda o seguimiento a garantías y reembolsos es gestionada directamente por:

- Responsable de Atención al Cliente y Postventa: Erick Eduardo Reyes Quintanilla.
- Canal Directo: WhatsApp Business [+503 7000-0000] | soporte@furbuddy.xyz