PET DOCUMENT

Política de reembolsos

UNIONVET | NIT 900860966-3 | Tel. 312 782 5554
Atención: admin@unionvet.co
Notificaciones: Calle 147 No. 14-69, Torre 2, Apto. 701, Bogotá, Colombia
Versión: 17 de noviembre de 2026

1. Casos de reembolso

Procederá cuando corresponda por retracto válido; cancelación aceptada antes del despacho; falta de disponibilidad de un producto pagado; incumplimiento de entrega que permita terminar la compra; garantía legal que dé lugar a devolución del dinero; cobros duplicados o superiores al autorizado, una vez verificados; y demás causas previstas en la ley.

2. Responsables

La tienda vende y factura cuando tiene disponible el producto. Si las tiendas no lo tienen disponible, el distribuidor vende y factura. Antes del pago se identificará al vendedor y facturador de cada producto, así como al responsable de su entrega. Si un pedido comprende varios vendedores, esta información se desglosará por producto. El vendedor y los demás obligados responderán conforme a su participación y a la ley. Los acuerdos internos con distribuidores, plataforma o pasarela no podrán desconocer los derechos del consumidor.

3. Forma de devolución

El dinero se devolverá al instrumento de pago utilizado o por otro medio expresamente acordado con el comprador. No se impondrán bonos, saldo en la plataforma ni compras futuras en sustitución de un reembolso legalmente procedente.

4. Plazos

Para el retracto en comercio electrónico, el reembolso se realizará en máximo quince (15) días calendario desde el ejercicio del derecho y el cumplimiento de las obligaciones legales de devolver el producto y suministrar los datos correctos y completos necesarios. Para otras causas se aplicará el plazo legal correspondiente. Se informarán monto, medio y plazo aplicables. Los trámites internos y de la pasarela no amplían los términos legales.

5. Valores a reintegrar

En el retracto se devolverán todas las sumas pagadas por la compra objeto del derecho, sin descuentos ni retenciones; el consumidor asumirá los costos de devolución del bien. En otros casos se reintegrarán los valores que correspondan según la causa, incluidos gastos de entrega cuando legalmente proceda. No se descontarán comisiones internas de plataforma o pasarela del reembolso debido.

6. Reversión de pagos electrónicos

Es un mecanismo distinto del reembolso ordinario. Cuando se cumplan los requisitos legales, procede por fraude, operación no solicitada, producto no recibido, diferente al solicitado o defectuoso. Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al hecho que origine el término legal, el consumidor deberá reclamar al proveedor y notificar al emisor del instrumento de pago. Pondrá el producto a disposición para devolución cuando corresponda. No deberá esperar una respuesta del vendedor para notificar oportunamente al emisor.

7. Solicitudes

Las solicitudes pueden presentarse al vendedor identificado en el pedido o a admin@unionvet.co. PET DOCUMENT facilitará su recepción y seguimiento, sin limitar la responsabilidad que legalmente corresponda a los participantes de la operación. Indique número de pedido, motivo y datos que permitan identificar la compra. Nunca se solicitarán contraseñas, códigos de autenticación ni código de seguridad de la tarjeta.