



Política de Cambios y Devoluciones

¿No le quedó la ropita a tu Mascota? ¡No te preocupes! Lo más importante para nosotros es garantizar que la experiencia de compra de todos nuestros Dogmollers sea extraordinaria. Es por esto que ofrecemos cambio de tallas y devoluciones dentro de los primeros 10 días desde que recibiste tu paquete.

Recomendaciones al momento de hacer tu compra (para evitar cambios/devoluciones):

Antes de realizar tu compra siempre es recomendable comparar las dimensiones de cada modelito con las medidas del cuello, pecho y largo de tus mascotas. Esto te ayudará a garantizar la elección de la talla perfecta. Es importante tomar en cuenta que es posible que las dimensiones y tamaños varíen de modelo en modelo dependiendo del estilo.

Si tienes dudas entre dos tallas, te recomendamos elegir la talla mayor.

Requisitos para las Devoluciones

Elegibilidad para realizar los cambios:

- Tu artículo debe estar sin usar y en las mismas condiciones en que lo recibí
- El artículo debe ser devuelto en su cajita original

Pasos del Proceso de Cambios y Devoluciones

Paso 1. Registrar solicitud de cambio/devolución

Contáctanos por el medio que te parezca más cómodo: Messenger, Instagram, Whatsapp - +52 81 3586 4093 o por correo electrónico - atencionclientes@dogmoll.mx, con la siguiente información:

Nombre:

Número de Pedido:

Modelo(s):

Razón del Cambio/Devolución:

En caso de solicitud de Cambio de Talla:

- Talla Original
- Talla Nueva Solicitada

En caso de solicitud de Devolución:

-Método de Devolución: Voucher para hacer un nuevo pedido en la tienda Dogmoll (cualquier artículo) ó Devolución del valor de la prenda de acuerdo al método de pago original. (Nota: la devolución puede tomar de 5 a 10 días hábiles en reflejarse en tu cuenta, dependiendo del tipo de pago)

Recibirás la confirmación de la solicitud de cambio y un número de seguimiento de tu caso.

Nota: Asegúrate de probarle la ropita a tus pequeñitos tan pronto tengas los artículos ya que si han transcurrido más de 10 días desde que recibiste tu paquete, no será posible procesar el cambio o devolución.

Paso 2. Enviar el artículo de regreso a Dogmoll México

El equipo Dogmoll te ayudará a organizar la logística de la devolución para que el proceso sea fácil y rápido.

El soporte de devoluciones incluye:

- Atención personalizada y número de seguimiento de tu caso
- Facilitación de 2 números de guías: el Número de rastreo para el viaje del paquete de tu casa hacia las instalaciones de Dogmoll México y el número de rastreo del paquete con el cambio de Dogmoll a tu casa
- Confirmación por parte de la compañía logística en caso de que el paquete pueda ser recogido en tu casa (este servicio no siempre está disponible en todas las zonas) o si debes ir a las oficinas de la empresa logística para realizar el envío
- o En caso de que debas llevarlo a una oficina de la empresa logística, te ayudaremos confirmando cuál es el punto de entrega más cercano a ti
- Seguimiento cercano a tu caso hasta que hayas recibido el cambio y estés contento con tu pedido

Responsabilidades de los Dogmollers (clientes) en la logística del cambio:

- Deberás realizar el pago de la devolución para comenzar a coordinar la logística, mismo que será por un total de \$160 mxn (\$80 pesos por cada número de rastreo necesario para la devolución). Si recibes un reembolso, el costo del envío de devolución se deducirá de tu reembolso.
- Deberás imprimir la Guía y pegarla al reverso de la caja (reemplazando la guía de envío original)
- Deberás asegurar o sellar la caja para evitar problemas durante su viaje (puede ser con cinta de cualquier tipo)

Paso 3: Equipo Dogmoll inspecciona la mercancía y comunica la aprobación/declinación de cambio ó devolución

Una vez que recibamos tu paquete y validemos que los artículos cumplen con los requisitos (mencionados en este documento), te contactaremos para notificarte que hemos recibido tu artículo devuelto. También te notificaremos la aprobación o el rechazo de tu reembolso.

¿Qué pasa si la devolución no cumple con los requisitos?

Si el artículo que regresaste se encuentra en malas condiciones, visiblemente dañado o en un estado diferente al original, tu agente Dogmoll te contactará para acordar los siguientes pasos y la resolución de tu solicitud, misma que pueden variar dependiendo de la severidad cada caso.

Ejemplo de resolución: Devolución parcial (10-50% del valor del producto, a valorar dependiendo del estado del artículo o los artículos devueltos).

¿Dudas? ¿Sugerencias?

Si requieres más información sobre la política de cambios y devoluciones de Dogmoll México no dudes en contactarnos por cualquiera de nuestros medios de contacto estamos para servirte.

Facebook: Dogmoll México

Instagram: Dogmoll.Mx

Chat en vivo: www.Dogmoll.mx

Correo electrónico: atencionclientes@dogmoll.mx

Whatsapp: +52 81 3586 4093