

ANTES DE REALIZAR EL PEDIDO

Si va a realizar un pedido que incluya animal vivo (Peces, Gambas o Caracoles) es importante que antes de realizarlo lea el presente documento y que se asegure de que cumple con todo lo indicado en el mismo.

- 1) Es importante que se asegure de que antes de introducir peces o invertebrados en su **acuario, este se encuentre correctamente ciclado y con una colonia bacteriana madura y estable**. Por otro lado es importante que la cantidad y variedad de individuos que introduzca sean compatibles entre si y con el acuario tanto en temperamento, necesidades alimenticias, parámetros del agua así como tamaño de urna. Si tiene dudas al respecto puede contactarnos antes de realizar su pedido.

Le recomendamos leer con detenimiento nuestro **Manual Básico de Manejo y Cuidado de Animales Acuáticos**: www.pezverde.es/cuidados

- 2) Enviaremos los pedidos con animal vivo **DE LUNES A JUEVES** con entrega por MRW al día siguiente antes de las 19:00h sin posibilidad de elegir franja horaria (Entregan entre las 8:00h y las 19:00h).

Los pedidos **se enviarán el mismo día siempre y cuando el pedido se valide antes de las 14:30h y al día siguiente en caso de validarse más tarde de las 14:30h**. Los pedidos validados más tarde del Jueves a las 14:30h no saldrán hasta el siguiente lunes.

Para evitar incidentes es muy importante que:

- a. **Verifique que la dirección de entrega y el teléfono de contacto son correctos**. En caso de producirse un retraso por dirección o teléfono incorrecto no podremos hacernos responsables de las consecuencias.
- b. **Debe estar completamente seguro de que al día siguiente al envío en la franja horaria indicada (8:00 a 19:00h) habrá una persona permanentemente en el punto de entrega para recoger el paquete**. Si no está seguro de esto es mejor que no realice su pedido ya que no podremos hacernos responsables de aquellas bajas o problemas que puedan surgir si a la hora de realizar la entrega el destinatario se encuentra ausente.

NOTA: Si tras haber realizado el pedido cree que no va a poder estar en su domicilio puede solicitar a MRW la entrega en su delegación de zona para que usted pase a recogerlo a la hora que le convenga dentro del horario de apertura.

Puede gestionarlo desde la web de MRW en el apartado "Concertar una entrega" siempre y cuando su pedido todavía NO HAYA SALIDO A REPARTO ya que en caso contrario no podrá recogerlo hasta el día siguiente por tanto pasarían dos días desde que los peces fueron embolsados lo cual no es recomendable.

A LA HORA DE REALIZAR EL PEDIDO

- 1) Debe añadir al carrito aquellos animales que desee teniendo en cuenta que algunas especies cuentan con unidades de pedido mínimo. No será posible elegir ejemplares concretos ni el sexo o coloración de los peces salvo que así se indique expresamente en la ficha de ese pez. Las fotografías son ilustrativas y, aunque corresponden a imágenes tomadas en tienda sobre ejemplares que hemos tenido para venta, pueden diferir ligeramente de los ejemplares que reciba en tanto en cuanto son seres vivos y no todos son 100% iguales.
- 2) De igual forma si desea que le sean **enviados a domicilio** debe añadir (independientemente del número de ejemplares o variedades compradas) una unidad del producto llamado **“Suplemento por envío de peces a domicilio.”** Este suplemento deberá añadirse **siempre, incluso cuando el pedido supere el mínimo para portes gratuitos**, ya que es un importe destinado a cubrir el coste de preparación y empaquetado de animal vivo de forma que pueda viajar con las máximas garantías.

En caso de realizar su pedido sin añadir el suplemento de envío su pedido no será procesado y se le notificará de ello.

- 3) Aunque trabajamos con stock en tiempo real es posible que en ocasiones se produzcan pequeños desajustes del mismo debido a ventas simultaneas en tienda física, peces que dejan de estar aptos para su venta u otros motivos. **En el caso de que al preparar su pedido veamos que algún animal no está disponible para su envío le contactaremos por teléfono para proponerle las siguientes alternativas:**
 - a. Esperar hasta que dicha especie esté apta para venta o sea repuesta.
 - b. Reembolsar esas unidades y enviar el resto del pedido.
 - c. Cancelar y reembolsar el pedido íntegro.

NOTA: En el caso de que **no sea posible contactar con usted, su pedido quedará en stand-by sin ser enviado hasta que podamos contactarle y nos indique cómo proceder.**

- 4) PezVerde se reserva el derecho a suspender el envío de animal vivo si considera que existe una causa que así lo determine como temperaturas demasiado elevadas o demasiado frías, época de saturación de envíos (Black Friday, Navidad...) en las que no podamos tener certeza de que la mensajera entregará al día siguiente o cualquier otro motivo que nos impida realizar un envío con todas las garantías. En ese caso retiraremos la opción de comprar peces de la web y si hubiese algún pedido pendiente se notificará al cliente y se le reembolsará.

A LA HORA DE RECIBIR SU PEDIDO

Aunque realizamos los envíos con el máximo esmero posible no debemos olvidar que estamos hablando de animales vivos por lo que pueden surgir incidentes ajenos a nuestra voluntad. Es por ello que si algo no ha ido como debería es importante que lea la información inferior y que siga los procedimientos indicados para que podamos darle una solución.

- 1) Cuando reciba su paquete debe abrirlo con cuidado y revisar, con las bolsas cerradas, que todos los ejemplares se encuentran en un correcto estado. Es completamente normal que los peces, fruto del transporte, hayan perdido algo de color o que se encuentren ligeramente aletargados.

Si todo ha ido según lo esperado debe aclimatarlos correctamente a su acuario. Para ello puede leer el punto 3 "Introducción en el acuario" de nuestra guía de manejo: www.pezverde.es/cuidados

- 2) En caso de **detectar algún pez o invertebrado que haya causado baja o que se encuentre en mal estado debe notificarnos por email a info@pezverde.es a más tardar DOS horas después de la recepción del paquete y adjuntando un video o unas fotos donde se vean de forma CLARA Y NÍTIDA los ejemplares afectados DENTRO DE LA BOLSA y con la bolsa CORRECTAMENTE PRECINTADA CON EL CLIP METÁLICO CON EL QUE LAS ENVIAMOS.**

- 3) **Bajo ningún concepto se admitirán reclamaciones en los siguientes supuestos:**

- a. No se admitirán reclamaciones de pedidos en los que el destinatario hubiese consignado mal la dirección o el teléfono de contacto o en los que el destinatario se encuentre ausente en el momento de la entrega.
- b. No se admitirán reclamaciones de bajas si no se nos envían pruebas gráficas CON LA BOLSA CERRADA en un máximo de dos horas tras la recepción. Por tanto no será posible atender reclamaciones de peces una vez que estos se encuentran en el acuario.
- c. No se admitirán reclamaciones de bajas o enfermedades posteriores a la introducción de los peces en el acuario. Si considera que algún ejemplar está enfermo debe notificárnoslo con pruebas gráficas de la bolsa cerrada antes de introducirlo en su acuario.
- d. No se admitirán reclamaciones de reembolso por el mero hecho de que un pedido se haya retrasado si eso no ha supuesto un problema en la salud de los peces.

- 4) Una vez analizado su caso y si cumple las condiciones indicadas se le propondrá elegir entre las dos siguientes opciones:
 - a. Reembolso de los individuos afectados en el método de pago original.
 - b. Cupón descuento para el siguiente pedido por valor de los individuos afectados.

NOTA: En ningún caso se procederá a reenviar y reponer los individuos afectados, se deberá elegir entre reembolso directo o cupón para el siguiente pedido.

AVISO: PezVerde no admitirá bajo ningún concepto la devolución de peces o invertebrados. Solamente se reembolsarán las bajas que cumplan con los procedimientos indicados en este documento.