

	POLÍTICA PARA INGRESO DE MASCOTAS	PL-GC-CA-003
		Version: 1
		Emisión: 18/11/2024

En DISTRIBUIDORA EL FARO LTDA., sabemos que tu mascota es una parte importante de tu familia, y entendemos lo valioso que es compartir momentos con ellos.

Por eso, ahora somos PET FRIENDLY y permitiremos el ingreso de mascotas a nuestros puntos de venta, siempre bajo ciertas condiciones que aseguren el bienestar, la seguridad y la comodidad de todos.

Creemos que tu experiencia de compra puede ser aún más especial cuando se puede compartir con tu compañero de cuatro patas, y estamos felices de poder ofrecer un espacio más inclusivo y cercano.

Le invitamos a leer más sobre nuestra política para asegurarnos de que todos podamos disfrutar de la mejor experiencia posible.

La política para Ingreso de Mascotas de DISTRIBUIDORA EL FARO LTDA, se encuentra establecida bajo la RESOLUCIÓN 2674 DE 2013.

1. CONDICIONES PARA EL INGRESO DE MASCOTAS

Se permitirá el ingreso de mascotas a nuestros Puntos de Venta, siempre que cumplan con las condiciones descritas en esta política:

- **Tipos de Mascotas Permitidas:** El ingreso está limitado a mascotas domésticas (perros y gatos), excluyendo animales exóticos o especies no autorizadas por las leyes locales. y estén bajo el control de su dueño en todo momento.
- **Requisitos de Salud:** Las mascotas deben estar vacunadas y contar con los certificados de salud correspondientes (vacunas al día, desparasitación, etc.). Se deberá presentar el carné de vacunación actualizado en caso de ser requerido.
- **Condiciones de Comportamiento:** Las mascotas deben estar bajo el control del dueño en todo momento. No se permitirá el ingreso de animales agresivos, ruidosos o que puedan poner en riesgo la seguridad o la comodidad de otros clientes y colaboradores.
- La mascota únicamente deberá estar en manos de una persona mayor de edad en todo momento, y en ninguna circunstancia podrán transitar por las instalaciones del Punto de Venta libremente sin los elementos de sujeción indicados en la política o en tenencia de menores de edad.

2. NORMAS DE COMPORTAMIENTO PARA CLIENTES CON MASCOTAS

Los dueños de las mascotas deben cumplir con las siguientes pautas para asegurar el bienestar de todos:

- **Uso de Correa y Bozal:** Las mascotas deben estar siempre bajo control de sus dueños mediante correa, y en el caso de razas consideradas potencialmente peligrosas o mascotas agresivas, deberán portar bozal.
- Para el caso de razas pequeñas se deberá tener alzado a la mascota en todo momento para evitar algún incidente.
- **Higiene y Limpieza:** Se debe garantizar que las mascotas no generen inconvenientes de higiene. El dueño deberá limpiar cualquier residuo producido por la mascota (orina, excremento, etc.).

	POLÍTICA PARA INGRESO DE MASCOTAS	PL-GC-CA-003
		Version: 1
		Emisión: 18/11/2024

- Comportamiento Adecuado: Los animales deben comportarse adecuadamente dentro del establecimiento, sin mostrar conductas agresivas, ruidosas o que puedan causar molestias a otros clientes.
- Restricción de Acceso a Áreas Específicas: Algunas áreas específicas, como la zona de alimentos o espacios con regulaciones sanitarias estrictas, podrían estar restringidas para el ingreso de mascotas.

3. EXCEPCIONES Y RESTRICCIONES

No se permitirá el ingreso de mascotas

- En zonas con productos alimenticios o áreas donde la normativa local prohíbe el acceso de animales.
- En lugares donde las mascotas puedan representar un riesgo para la seguridad o comodidad de los demás y ellos mismos (como áreas de trabajo con maquinaria pesada)
- Se podrá restringir el ingreso de mascotas en días de alta afluencia, por motivos de seguridad y comodidad de los propietarios de mascotas y de los demás clientes.
- Animales de gran tamaño o exóticos.
- Con el fin de garantizar la seguridad y la comodidad de todos nuestros clientes no está permitido que las mascotas se ubiquen dentro de los carros destinados para el transporte de mercancía. Le pedimos amablemente que utilice otros medios de transporte (como mochilas, carritos especiales para mascotas, o el uso de correas) para asegurar el bienestar de su mascota y el respeto a los demás clientes.
- Perros guía y animales de asistencia podrán ingresar sin restricciones, conforme a lo dispuesto en la Ley 361 de 1997, siempre que presenten su identificación correspondiente.

4. RESPONSABILIDAD Y COMPROMISO DEL CLIENTE

El dueño de la mascota es totalmente responsable de su comportamiento, salud y bienestar dentro del punto de venta. En caso de que su mascota cause algún daño o inconveniente, el dueño deberá asumir las responsabilidades correspondientes como son:

- El costo por daños materiales
- Molestias a otros clientes
- Incidentes de seguridad.

5. CANALES DE COMUNICACIÓN

- Correo electrónico: servicioalcliente@distribuidoraelfaro.co
- Línea de atención servicio al cliente: 3759300 Extensión 149.
- Canal PQRS a través de la página web: <https://distribuidoraelfaro.com/pqr/>