

1. Cancelación Flexible

- Cancelación GRATIS hasta **24 horas antes del servicio**
- Reembolso del **100%**

2. Cancelación Parcial (últimas 24 horas)

- Reembolso del **70% del servicio**
- Comisión de plataforma **no reembolsable**

3. Cancelación de último momento (menos de 4 horas)

- Reembolso del **50% máximo**

4. Cancelación por proveedor

- Reembolso del **100% inmediato (Aparecerá en tu cuenta bancaria en los máximo 30 días)**

5. Temporadas altas (puentes, vacaciones)

- Cancelación gratis hasta **48 horas antes**
- Después aplica política estándar

6. Casos especiales (muy importante)

- Emergencias médicas (usuario o mascota)
- Problemas de comportamiento grave
- Incidentes durante servicio

Cancelaciones por Emergencia

En Piwi Pets entendemos que pueden surgir situaciones imprevistas. Por ello, los usuarios podrán solicitar una cancelación bajo la categoría de "emergencia" fuera de los tiempos establecidos en la política general.

Para que esta excepción sea válida, el usuario deberá:

1. Notificar a Piwi Pets dentro de un plazo máximo de 24 horas posteriores a la cancelación del servicio.
2. Enviar un correo electrónico a soporte oficial a hola@piwi.mx o al número +52 (33)47185647 describiendo la situación ocurrida, incluyendo evidencia que respalde la emergencia (ej. comprobantes médicos, evidencia documental, facturas, etc.).
3. Proporcionar información verídica y completa.

Piwi Pets se reserva el derecho de evaluar cada caso de manera individual y determinar si aplica un reembolso total o parcial.

El uso indebido de esta cláusula, incluyendo información falsa o manipulada, podrá resultar en la suspensión temporal o permanente de la cuenta.

Esta política aplica únicamente para situaciones extraordinarias como emergencias médicas, accidentes o causas de fuerza mayor.