

Protocolo de Envíos

Proceso semanal para pedidos foráneos con pago anticipado

Cómo funciona

Para garantizar seguridad y confianza en cada envío, manejamos un ciclo semanal fijo: los pedidos se pagan el jueves y se entregan a paquetería el viernes. Nuestro horario de atención es de lunes a viernes, con cierre a las 6:00 pm.

El pago del pedido se cubre al 100%, más el costo de envío correspondiente según el código postal y dirección de entrega del cliente.

Cronograma semanal

Día	Horario	Actividad
Jueves	9:00 – 11:00 am	Confirmación de pago 100% del pedido + costo de envío (según CP y dirección)
Jueves	11:00 am – 6:00 pm	Empacado del pedido. Llamada y video del pedido empacado para verificación del cliente
Viernes	11:00 am – 12:00 pm	Entrega del pedido a paquetería, con video y llamada en vivo
Después del envío	—	Seguimiento del envío hasta su entrega
Al recibir	—	Cliente graba video de apertura del paquete para cualquier aclaración

Pasos del proceso

- Pago 100% anticipado: se confirma el pago completo del pedido, más el costo de envío según el código postal y dirección del cliente, el jueves entre 9:00 y 11:00 am.
- Confirmación y empacado: durante el resto del jueves (hasta las 6:00 pm) se empaca el pedido y se realiza una llamada y video mostrando el pedido empacado en buen estado.
- Entrega a paquetería: el viernes entre 11:00 am y 12:00 pm se entrega el pedido a paquetería, con video y llamada en vivo como respaldo de ambas partes.
- Seguimiento: se da seguimiento a la guía hasta que el paquete llega a su destino.
- Confirmación de recepción: al recibir, el cliente graba un video de la apertura del paquete — esto sirve como respaldo ante cualquier aclaración.

Por qué lo hacemos así

Este proceso nos permite ofrecerte trazabilidad y evidencia en cada etapa del envío, desde el pago hasta que el pedido llega a tus manos — para que compres con total tranquilidad, sin importar en qué parte del país te encuentres.