

	Documento	Versión:	2
	POLITICAS DE ENVIO ECOMMERCE		Fecha Aprobación:

POLITICAS DE ENVIO

Estimado cliente, le recomendamos leer con especial cuidado el presente documento en el cual se establece la política aplicable al envío, cambios y garantías de productos adquiridos en el canal ONLINE www.hogarymoda.com.co de la empresa **HOGAR Y MODA S.A.S.**, en adelante HYM.

I. **POLITICAS DE ENVIO COBERTURA HYM** realiza despachos de productos a municipios del territorio colombiano

* A través de una empresa transportadora independiente y/o Logística Propia cuando sea el caso, que garantiza la seguridad y cobertura, para que su compra llegue a la dirección que desea.

*Se encuentran exceptuados de nuestra cobertura los municipios ubicados en los departamentos de Amazonas, Guainía, Guaviare, Vaupés, Vichada y el archipiélago de San Andrés y Providencia.

TIEMPOS DE ENTREGA El tiempo de entrega de los productos es aproximadamente de tres (3) días hábiles para las ciudades de Bogotá D.C. y Medellín; cinco (5) días hábiles para ciudades principales y hasta diez (10) días hábiles para otros destinos en condiciones de operación normal.

Nota: En caso de presentarse casos fortuitos como accidentes, deterioro de la mercancía, robo, vandalismo, situaciones sociales del país que impidan el tránsito de vehículos como huelgas, cierres parciales y totales de vías, derrumbes en las vías entre otras causa ajenas que puedan impedir cumplir con la promesa de entrega, estos tiempos se verían afectados y se deban ampliar debido a estos factores externos que no son controlables por Hogar y Moda, se procedería por parte de servicio al cliente de Hogar y Moda a realizar la notificación al titular de la compra para enterarlo sobre la novedad existente

El tiempo que tarda en llegar tu pedido a la dirección indicada, dependerá de la ciudad, Población o localidad en la que te encuentres. Los tiempos son susceptibles a variaciones durante periodos de alto tráfico (Aniversarios – Días de madre y Padre – Navidad, entre otras) esta modificación será indicada en el momento de hacer efectivo el pago en nuestra tienda ONLINE.

Los tiempos de entrega empiezan a contar a partir de la aprobación del pago, el cual se dará una vez la entidad financiera u otra entidad responsable del medio de pago utilizado, confirme la disposición de los recursos. En el momento de la aprobación del pago, recibirá un correo electrónico con la confirmación de este. Para revisar el estado de su compra puedes comunicarte a la línea de atención al cliente de Hogar y Moda 018000 412052 Línea de atención al cliente para Medellín 4486568 (en horario de lunes a viernes de 8am-5pm o sábados de 8am-12pm) o al WhatsApp 315 3643383. Para efectos del cálculo en los tiempos de entrega se debe tener en cuenta la fecha y hora de aprobación del pago de la siguiente manera: Si la compra es confirmada antes de las 1 p.m. de lunes a viernes, el primer día hábil corresponde al día en que realizó la compra y desde ese día empezará a contar el tiempo de entrega.

Si la compra es confirmada después de las 3 p.m., el tiempo de entrega empezará a contar a partir del día hábil siguiente al de confirmación del pago.

Si realiza una compra un sábado, domingo o festivo, el tiempo de entrega empezará a contar a partir del siguiente día hábil de confirmación del pago. La empresa transportadora a través de la cual HYM despacha sus productos, no se compromete a efectuar las entregas en un horario exacto. En caso de tener alguna inquietud con el despacho del producto puede comunicarse con la línea nacional de servicio al cliente línea 018000 412052 Línea de atención al cliente para Medellín 4486568 (en horario

de lunes a viernes de 8am-5pm o sábados de 8am-12pm), a través de nuestro correo electrónico servicioalcliente@hogarymoda.com.co.

El producto podrá ser recibido o inspeccionado por cualquier persona mayor de edad que habite o esté presente en el lugar de entrega, para lo cual bastará la firma de la guía del transportador.

En caso de que el producto tenga señas de daños o rupturas en su empaque en el momento de la entrega, debe registrarlo en la guía del transportador como una observación, efectuando la devolución inmediata del producto y comunicarse con la línea nacional de servicio al cliente línea 01 8000 412052 Línea de atención al cliente para Medellín 4486568 (en horario de lunes a viernes de 8am-5pm o sábados de 8am-12pm), a través de nuestro servicioalcliente@hogarymoda.com.co.

OTRAS CONSIDERACIONES

- Tener presente que al comprar varios productos estos pueden generar en algunas ocasiones la generación de varias guías independientes por el volumen y/o tipo de artículo, lo cual puede generar varios cobros para la misma dirección y método de envío.
- Las tarifas del envío son variables dependiendo del monto de la compra, características del artículo (Peso / Volumen) y del lugar de entrega en el territorio nacional.
- En el momento de la entrega en caso de que no te encuentre, nuestro operador logístico procederá a realizar un segundo intento de entrega. En caso de que el operador logístico llegue una segunda vez y no te encuentre, el costo de la tercera vez del intento de entrega del producto debe ser asumido por el comprador.
- El transportista no se encuentra autorizado para proceder con ningún tipo de instalación o armado del producto a entregar, para ello, el cliente debe revisar las instrucciones o manuales del producto que se encuentran al interior del empaque o en su defecto comunicarse con la línea 01 8000 412052 Línea de atención al cliente para Medellín 4486568 para consultar el procedimiento a seguir.
- En los casos en que la entrega del producto se realice en conjuntos residenciales cerrados que cuenten con servicio de vigilancia y que el producto sea recibido por estos, el sello de recibido se entenderá que el producto se entregó a satisfacción y no podrá ser objeto de reclamar