



POLITICAS DE ENVIO

1. El cliente se compromete a proporcionar una dirección válida localizable dentro de la república mexicana donde pueda entregársele el pedido. En caso de que el cliente proporcione una dirección que no sea localizada por la paquetería, cualquier otro costo adicional será cubierto por el cliente mismo.
2. Todos los envíos realizados por nosotros van perfectamente empacados, en caso de que su pedido le sea entregado con daño físico por parte de paquetería, usted debe de agregar una nota al firmar el manifiesto al empleado del servicio de paquetería indicando que el paquete presenta señales de maltrato. Sin esta anotación, se da por entendido que usted recibe de conformidad el paquete.
3. Una vez recibido el paquete por usted o alguna persona en la dirección de entrega, cuenta con 24 horas para reportar anomalías por daño físico o faltante en su pedido, después de este plazo no procede ningún cambio o reclamación.
4. El área de reparto de nuestros productos se limita a los Estados de la República Mexicana. Entregamos en todas las localidades donde existe cobertura a través de las empresas de paquetería con las que tenemos servicio. En las entregas por paqueterías dependemos totalmente de las condiciones de cada una de ellas.
5. No podemos procesar pedidos con la dirección de entrega incompleta
6. Si su pedido incluye productos que están en existencia y otros que están sobre pedido se le cobrará por cada uno de los envíos.



TIPOS DE ENVIO

- **Envío Estándar:**

El envío estándar se realiza por las empresas de paquetería FedEx, Estafeta, PAQUETEXPRESS y Red Pack. Los precios se calculan de acuerdo con el peso volumétrico del producto. La paquetería se selecciona dependiendo del almacén de donde se envíe y de acuerdo con los convenios que se establezcan con nuestros clientes.

Una vez procesado su pedido si está en existencia, sus productos se enviarán a más tardar al día hábil siguiente (lunes a viernes), llegarán a su destino en un periodo de 3 a 7 días.

- **Envío Exprés:**

El envío exprés generalmente se realiza por las empresas de paquetería DHL, FedEx, Estafeta, UPS los precios de envío se calculan de acuerdo con el peso volumétrico del producto.

Una vez procesado su pedido si está en existencia, sus productos se enviarán a más tardar al día hábil siguiente (lunes a viernes), llegarán a su destino en un periodo de 1 a 2 días hábiles.

NOTA: No todos los códigos postales aplican para envío exprés.

- **Envío a Domicilio**

El envío a domicilio se realiza por parte de nuestro personal interno de mensajería OCELLARIS, el precio se cotiza de acuerdo a la distancia y los costos van desde los \$165.00 hasta los \$200.00

Una vez procesado su pedido si está en existencia, sus productos se programan al día hábil siguiente (lunes a viernes), llegarán a su destino en un periodo de 24 hrs.

- **Envío por Empresas de Autobuses (ETN, Primera Plus, ODM)**

El envío por empresas de autobuses se realiza por parte de las líneas ETN, Primer Plus, ODM y el precio se cotiza de acuerdo a la distancia y de acuerdo a las políticas de dichas empresas. Una vez procesado su pedido si está en existencia, sus productos se programan al día hábil siguiente (lunes a viernes), llegarán a su destino en un periodo de 24 a 48 hrs



PREGUNTAS FRECUENTES

¿Cuándo recibiré mi pedido?

Si tu entrega es foránea es decir fuera de la Ciudad de México que es donde se encuentran nuestras instalaciones, el tiempo de entrega depende de tu ubicación y de los tiempos de las paqueterías con las que trabajamos, pero puedes estimarlo entre 3 y 7 días hábiles después de haber realizado tu compra.

En caso de que tu entrega sea dentro de la Ciudad de México y Estado de México habrá un plazo de 24 a 48hrs, después de haber realizado tu compra.

¿Cuánto costará mi envío?

Los costos de envío están sujetos a las tasas de las paqueterías con las que trabajamos, las cuales se basan en las medidas volumétricas y de peso de tu paquete. Esto para envíos foráneos.

En caso de que tu paquete sea entregado en la Ciudad de México el costo de envío es de \$165.00 y para el Estado de México su costo será de \$200.00

Mi pedido debería haber llegado ya, pero aún no lo he recibido. ¿Qué hago?

Antes de contactarnos, por favor ayúdanos siguiendo estos pasos:

- Comprueba que tu solicitud de compra, lleve dirección de envío y que sea correcta.
- En caso de ser foráneo, puedes rastrear tu guía vía internet en la página de la paquetería que seleccionaste para tu entrega.
- Asegúrate que el servicio de paquetería, no lo haya entregado con un familiar, amigo o vecino.
- Puedes preguntar por tu paquete en tu oficina local de paquetería.
- En caso de que hubieras cometido algún error con tu dirección de envío, podemos enviarte nuevamente tu producto, pero tendrías que hacerte cargo de los costes.
- Si la dirección de envío fue correcta y el paquete no está en la oficina local de paquetería, ni con algún familiar o vecino, ponte en contacto con nosotros vía correo electrónico a kaavendano@ocellaris.mx o al teléfono: [557508 5663](tel:5575085663) necesitaras tener a la mano tu número de ticket que se expidió en tu compra.



¿Puedo cambiar un producto por otro?

En este momento no ofrecemos cambios. Si no estás seguro aun con el producto, te recomendamos que leas las descripciones de los productos, fichas técnicas e incluso puedes pedir asesoría con nuestro equipo de ventas.

Solo ofrecemos devoluciones a clientes que reciban artículos erróneos o dañados. Si este fuera tu caso, por favor contáctanos y envíanos la evidencia como fotos o videos de tu artículo y encontraremos una solución.