



POLÍTICAS DE ENVÍO

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 agregar una nota al firmar el manifiesto al empleado del servicio de paquetería indicando que el paquete presenta señales de maltrato (Caja abierta, golpeada, perforada, mojada, etc.) 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 paquetería dependemos totalmente de las condiciones de cada una de ellas, así mismo de las condiciones climatológicas y zonas de riesgo de cada entidad.
5. No podemos procesar pedidos con la dirección de entrega incompleta.



TIPOS DE ENVÍO

Envío Estándar

El envío estándar se realiza por las empresas de paquetería FedEx, Estafeta, y Red Pack. Los precios 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 el 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, Estafeta, UPS y FedEx. Los precios de envío se calculan de acuerdo con el peso volumétrico del producto.

Una vez procesando su pedido si está en existencia, sus productos se enviarán a más tardar el 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 \$165.00MXN hasta los \$284.00MXN.

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



Envío por empresas de Autobuses

El envío por empresas de autobuses se realiza por parte de las líneas ETN, Primera Plus, ODM Express, Exal y Titanium. El precio se cotiza de acuerdo a la distancia y 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 horas.

PREGUNTAS FRECUENTES

¿Cuándo recibiré mi pedido?

Si tu entrega es foránea, es decir, fuera de la Ciudad de México, el tiempo de entrega depende de tu ubicación y de los tiempos de las paqueterías con las que trabajamos. El tiempo estimado es de 3 a 7 días hábiles después de haber realizado la compra.

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

¿Cuánto costará mi envío?

Para envíos foráneos 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 peso de tu paquete.

En caso de que tu paquete sea entregado en la Ciudad de México el costo de envío es de \$165.00MXN y para el Estado de México el costo será de \$284.00MXN.



Mi pedido debería haber llegado, 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 sea correcta.
- En caso de ser foráneo, puedes rastrear tu guía vía internet en la página de la paquetería correspondiente.
- 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.
- Sí hubo algún error con tu dirección de envío, podemos enviarte nuevamente el producto, sólo se tendría que hacer cargo de los costos adicionales.
- En caso de haber completado los pasos anteriores y aún no saber de tu paquete. Ponte en contacto con nosotros vía correo electrónico a: atencionaclientes@ocellaris.mx o al teléfono: [55 7508 5663](tel:5575085663). Necesitarás tener a la mano tu número de ticket que se expidió en tu compra.

¿Puedo cambiar un producto por otro?

Por el momento no ofrecemos cambios. Si no estás seguro con el producto, te recomendamos que leas las descripciones de los productos e incluso puedes pedir asesoría con nosotros, con gusto te ayudaremos a elegir el producto correcto.

Sólo ofrecemos devoluciones a clientes que reciban artículos erróneos o dañados. Si este fue tu caso, favor de contactarnos y enviarnos la evidencia con fotos o videos de tu artículo y encontraremos una solución.