

## POLÍTICAS DE ENTREGA DE INDUSTRIAS DE ESTUFAS CONTINENTAL

Para Estufas Continental es importante proporcionar a nuestros clientes una experiencia de compra satisfactoria y sin complicaciones; es por eso que la empresa está comprometida con sus clientes para garantizar que los pedidos sean entregados de manera oportuna y segura.

En este documento detallaremos las políticas de entrega y cobertura para que el cliente se encuentre informado del proceso y pueda realizar seguimiento al pedido.

***Nos esforzaremos por procesar y enviar todos los pedidos lo más rápido posible.***

### POLÍTICAS Y CONDICIONES

- Los pedidos serán entregados bajo la promesa de entrega pactada con el cliente.
- **NO** se realiza entrega de pedidos en veredas, fincas, corregimientos y/o destinos sin nomenclatura.
- **NO** se entrega pedidos en lugares que no cuenten con vías de acceso y/o tengan restringido por seguridad.
- Solo será entregado el pedido en la dirección indicada por el cliente en el momento de la compra.
- El pedido será entregado a cualquier persona responsable y mayor de edad que se encuentre en el domicilio en el momento de la entrega, para lo cual tendrá validez la firma de la guía del transportador (incluyendo los conjuntos residenciales o edificios con servicio de portería, la recepción y firma del portero).
- Quien recibe el pedido debe registrar Nombre, Firma y Cedula en la guía de entrega por la transportadora.
- Si realizaste compra por la página oficial de Industrias de Estufas Continental <http://www.estufascontinental.com>, verifica que hayas puesto la ciudad de destino correcta, así evitarás un costo adicional de flete.
- Si tienes novedad con los datos de entrega comunícate a nuestros canales de contacto: correo electrónico [servicioalcliente@estufascontinental.com.co](mailto:servicioalcliente@estufascontinental.com.co), línea telefónica de atención al cliente (601) 7210377 – (601) 5750000 (Ext) 117 o número de celular y/o WhatsApp 312 379 2536.
- Si en el momento de la entrega del pedido por la transportadora no se encuentra nadie en el domicilio a partir del día siguiente, la transportadora realizará hasta 2 intentos de entrega adicionales. Si no es posible la entrega, tu compra será devuelta a la bodega de despacho y posteriormente nos contactaremos con el cliente para acordar un nuevo envío que tendrá un costo adicional para la entrega (un nuevo flete)
- El cliente debe revisar que el pedido entregado se encuentre en perfectas condiciones, junto con su empaque de despacho; y registrar algún reclamo y/o novedad en la guía de la transportadora, de lo contrario se dará por entender que se recibió el paquete a satisfacción.
- Si el cliente no realiza inspección del producto en el momento de la entrega por el transportista, tiene 24 horas posteriores para notificar a Industrias de Estufas Continental de la novedad y/o reclamo presentado; después de ese tiempo no se aceptan reclamaciones.



### **Tiempos de procesamiento**

En Industrias de Estufas Continental empezará a contar el tiempo de entrega una vez el pago se haya confirmado. Esta confirmación será enviada a través de un mensaje de correo electrónico, por WhatsApp y/o llamada por algún asesor: esta aprobación puede tardar un día hábil.

- La confirmación del pago de tu compra se realizará entre las 12:00 am a 5:00 pm. de lunes a viernes, la entrega se realizará de 1 a 10 días hábiles según ciudad destino.

### **Costo del Envío:**

- El costo de envío se estima en el momento de realizar la compra directamente en la página web de Industrias de Estufas Continental, y/o asesoría por alguno de nuestros vendedores.
- El valor del flete incluido en la compra del producto, se realiza para ciudades principales; en el momento de la emisión de la factura se indicará el monto; el cliente puede validar en el correo electrónico registrado en el momento de la compra.

### **Recuerda:**

- La tarifa del flete puede variar dependiendo de las condiciones del tamaño, peso o volumen de los productos de la compra.
- Para conocer el valor del envío, este se encuentra visible en el proceso de la compra con las opciones por ciudad y transportadora.
- Para las compras realizadas en el punto de venta de la fábrica con modalidad envío a domicilio, el vendedor informará el valor del flete antes de confirmar la compra.
- Si eliges recogida en tienda no aplica valor de envío.

### **Método de Envío:**

Industrias de Estufas Continental realiza el despacho de los pedidos como se haya pactado con el cliente en el momento de la compra y/o en el proceso realizado en la página Web de Industrias de Estufas Continental.

**Acompañamiento de un asesor comercial:** Si la compra se realiza por medio de interacción de un asesor comercial, el cliente tiene la opción de escoger la transportadora con la que se envía el pedido; teniendo presente los proveedores aliados. (Servientrega y/o coordinadora)

### **Proceso en la página Web:**

- Si el cliente realiza la compra de manera autónoma por medio de la página Web de Industrias de Estufas Continental y su pedido cuenta con envío incluido; la página por medio de la alianza con **Mipaquete.com** escoge aleatoriamente la transportadora encargada de realizar el despacho de la compra del cliente.
- Si la compra realizada por el cliente no cuenta con envío incluido, el cliente autogestiona la transportadora que desea que entregue su pedido en la dirección indicada por medio de la página Web y **Mipaquete.com**.



- Industrias de Estufas Continental trabaja con las siguientes transportadoras: Servientrega, Coordinadora y/o proveedor Mipaquete (trabaja con transportadoras adicionales TCC y/o Envía).
- Por medio de este Link puedes evidenciar la Cobertura con la que cuenta el aliado MiPaquete.

### [COBERTURA MI PAQUETE.xlsx](#)

#### **Recogida en el punto de venta de fábrica:**

- El cliente podrá recoger su compra en el punto de venta de Industrias de Estufas Continental; **dirección: Calle 8 Sur # 18-206, San Isidro Soacha, Cundinamarca;** horario de atención al cliente de 8am a 4pm. Según negociación con nuestro asesor de ventas.
- Tiempo estimado de recogida: de 2 a 5 días hábiles.
- Para la entrega de su pedido debe presentar la confirmación de pedido ya facturado.

#### **Tiempo de entrega estimado:**

Los tiempos de entrega varían según la transportadora seleccionada, recogida de la transportadora del pedido en la fábrica y/o ubicación del destinatario.

Los tiempos corresponden:

- Entrega Estándar: 3 a 10 días hábiles (destino en general)
- Entrega Rápida: 1 a 3 días hábiles (ciudades principales)

Revisar link para validar el tiempo estimado de entrega en la ciudad destino del pedido.

### [TABLA DE TIEMPOS DE ENTREGA.pdf](#)

Las entregas se realizarán de Lunes a Sábado entre el horario de 7am a 6pm por las transportadoras aliadas con Industrias de Estufas Continental y/o carro de la compañía.

**Recuerda: no brindamos hora exacta de entrega.**

#### **Seguimiento de Envíos**

- Al cliente se le proporcionará información del número de guía con la que salió el pedido; se notificará por medio de un mensaje de texto y/o WhatsApp directamente de la transportadora que lleva el pedido, o puede comunicarse a nuestros canales de atención [servicioalcliente@estufascontinental.com.co](mailto:servicioalcliente@estufascontinental.com.co), línea telefónica de atención al cliente **(601) 7210377 – (601) 5750000 (Ext) 117** o número de celular y/o WhatsApp **312 379 2536**.
- Una vez se suministre el número de guía al cliente, puede rastrear su pedido en la página oficial de la transportadora.

#### **Entrega Fallida**

- Si en el momento de la entrega del pedido por la transportadora, no se encuentra nadie en el domicilio a partir del día siguiente, la transportadora realizará hasta 2 intentos de entrega adicionales. Si no es posible la entrega, la compra será devuelta





a la bodega de despacho de Industrias de Estufas Continental y posteriormente el área de Servicio al cliente se contactará con el cliente para acordar un nuevo envío que tendrá un costo adicional para la entrega (un nuevo flete)

**Importante:**

- El cliente debe revisar escrupulosamente los datos de entrega (**CIUDAD, DIRECCIÓN, BARRIO Y DATOS ADICIONALES**) registrados en el momento de la compra; ya que, si la transportadora presenta novedad en la entrega por error en la ciudad destino, el paquete será devuelto al remitente Industrias de Estufas Continental; se informará al cliente por medio de llamada telefónica la información brindada por el transportador y **este cambio de destino generará un cobro adicional del flete.** Si el cliente no genera el pago del flete, el paquete no será despachado nuevamente a la ciudad indicada por el cliente.

**Daños y/o perdidas**

- Si al momento de recibir su pedido nota alguna novedad en el empaque o estado de este, se debe registrar en el campo de observaciones de la guía de transporte y/o en un término no mayor a 24 horas comunicarse a nuestros canales de atención al cliente: correo electrónico [servicioalcliente@estufascontinental.com.co](mailto:servicioalcliente@estufascontinental.com.co), línea telefónica de atención al cliente (601) 7210377 - (601) 5750000 (Ext) 117 o número de celular WhatsApp 312 379 2536.

