



# Políticas de Envío

## COMPROMISO DE ENTREGA

### 1. Espection Trez-E realiza envíos solo en territorio colombiano.

En ESPECTION TREZ-E, contamos con varias opciones de envío, aunque siempre los envíos los realizamos a través de empresas de mensajería. Para conocer exactamente cuánto costará tu envío, ten en cuenta que esto dependerá de varios factores: el destino, el plazo de entrega seleccionado, el importe de la compra y el peso del envío.

Los pedidos no serán despachados hasta que recibamos el importe de la transferencia en nuestros diferentes canales de pago (Bancolombia, Nequi, Daviplata). U algún otro acordado entre las dos partes.

Siempre que realices un pedido en [espectiontreze.com](http://espectiontreze.com) te informaremos por email o por llamada telefónica de cuándo hemos procedido al envío. Además, supervisaremos la entrega y nos pondremos en contacto contigo si existiera algún problema. Es por eso que pedimos que nos facilites un teléfono en el proceso de pedido.

Haz tu pedido hoy y en cuanto esté confirmado lo recibirás durante los próximos 3 a 7 días hábiles en Colombia, contando a partir del día siguiente de realizado el pago y en un promedio de 1 a 3 días hábiles en la ciudad de Bogotá, contando a partir del día siguiente de realizado el pago. Ten en cuenta que las empresas de transporte solo trabajan de lunes a viernes. No reparten los sábados ni, por supuesto, domingos ni festivos. Además, cuando te damos fechas aproximadas de entrega, no tenemos en cuenta si es festivo, contamos días hábiles.

El costo de envío depende del destino de entrega y cantidad de productos. Este costo incluye un máximo de dos intentos de entrega. De haber transcurrido los dos intentos y no haber podido completar la entrega del pedido por causas atribuibles al cliente (por ejemplo, dirección errada o no se le ubica en la dirección registrada), el pedido será regresado a las instalaciones de ESPECTION TREZ-E y el cliente será responsable de los costos generados para un nuevo envío.

Los tiempos de entrega son orientativos, no se pueden tomar como una garantía segura, aunque, generalmente, en un 95% de los pedidos se cumplen en las fechas estimadas. En casos excepcionales, nos reservamos el derecho a modificar la empresa de transporte con la que te enviaremos el paquete, pero siempre manteniendo los tiempos de tránsito. La responsabilidad de [espectiontreze.com](http://espectiontreze.com) queda limitada en casos de fuerza mayor (huelgas, fenómenos climatológicos adversos que impidan el tráfico normal por tierra, mar o aire,). En estos casos, se entregarán los pedidos lo antes posible, y los plazos arriba indicados no aplicarán.

Espection Trez-E sólo aceptará La cobertura de despachos abarca todos los departamentos del territorio nacional, sin embargo, hay provincias y/o municipios a los cuales las empresas de mensajería no tienen acceso por el momento.





Cualquier duda y/o consulta, por favor escribir a nuestro canal de WhatsApp 310 246 6240 ó llámanos al 314 481 3369 en el siguiente horario (lunes a viernes 7 AM a 5:30 PM).

## 2. Condiciones de Entrega

- La empresa de mensajería entrega tus productos hasta donde las vías de acceso de tu domicilio lo permitan (según dimensiones de tu escalera, ascensor y/o puerta de ingreso).
- La empresa de mensajería no está en facultad de realizar maniobras especiales, incluyendo (pero no limitado a): desmontaje de puertas y ventanas, ingreso de productos grandes por escaleras y/o ascensores estrechos).
- Si autorizas a una persona a recibir el/los productos/s en tu ausencia, es indispensable que tenga su documento de identidad durante el despacho (no se entregarán productos a menores de edad).
- Como velamos por la seguridad de la entrega de tu producto y los envíos se hacen con una previa planeación con la empresa de mensajería, no podemos acceder a un cambio de domicilio y/o de responsable de recepción, a último minuto. En caso se solicite este tipo de cambios, la entrega queda bajo responsabilidad del titular.
- Los pedidos solo serán despachados luego de la validación del pago correspondiente
- No aplica para pedidos CONTRA-ENTREGA fuera de Bogotá. Para este tipo de pago la única ciudad donde se puede realizar este mecanismo es en Bogotá.
- En caso de comprar por la página y recoger en tienda, debes comunicarte con nosotros para poder hacer el alistamiento de los productos y tener listo tu pedido en la tienda seleccionada. (Aplica únicamente para la ciudad de Bogotá)

## 3. Registro en [especciontreze.com](http://especciontreze.com)

En el proceso de compra te ofrecemos la posibilidad de incorporarte a Espection Trez-E registrándote y creando una cuenta. Registrando tus datos de identificación y envío podrás agilizar el proceso en posteriores compras con sólo seleccionar una de las direcciones de envío que puedes almacenar, pudiendo crear varias, modificarlas, eliminarlas o introducir nuevas.

## DEVOLUCIÓN

### Procedimiento de devolución

Todos los productos comprados en Espection Trez-E podrán ser devueltos y reembolsados, siempre que el Cliente comunique a la empresa su intención de devolver el/los productos/s adquirido/s dentro de un plazo máximo de hasta 7 días hábiles contados





desde la fecha de entrega y que se cumplan el resto de las condiciones establecidas en este apartado.

**Devoluciones que cumplan los siguientes requisitos:**

- El producto debe estar en el mismo estado en que se entregó y deberá conservar su embalaje y etiquetado original.
- El envío debe hacerse usando un embalaje protector con el fin de que el producto llegue a las instalaciones de Espection Trez-E con las máximas garantías posibles.
- Debe incluirse una copia del pedido entregado dentro del paquete, donde además se marquen los productos devueltos y el motivo de la devolución.

Con el objetivo de facilitar a los Clientes el proceso de devolución y poder hacer un correcto seguimiento de la misma. Si el motivo de la devolución es imputable a Espection Trez-E (el producto es defectuoso, no es el que tú habías pedido, etc.), el importe de la devolución será reembolsado. Si el motivo es otro (los productos se sirvieron correctamente pero no son de tu agrado), los costes de los gastos de devolución serán a cargo del cliente.

**Para proceder con una devolución, se deben seguir los siguientes pasos:**

- Informar antes de 7 días hábiles desde su recepción que el producto quiere ser devuelto. La información podrá realizarse vía correo a [dis\\_exan@hotmail.com](mailto:dis_exan@hotmail.com), vía WhatsApp al 310 246 6240 o mediante el formulario de atención al cliente.
- Espection Trez-E informará al cliente de la dirección a la que debe enviar el producto.
- El cliente debe enviarlo mediante una empresa de mensajería de su elección. La devolución debe pagarla el cliente.
- Informar de la empresa de mensajería utilizada, fecha y hora de la devolución.

**Reembolsos al CLIENTE**

La devolución de los productos dará lugar a un reembolso igual al coste de los productos devueltos menos el coste del servicio de devolución. En otro caso pactado entre el cliente y Espection Trez-E se podrá dejar un (cupón) por el valor equivalente a los productos devueltos por el cliente, para la siguiente compra.

Únicamente en el caso de que el producto entregado sea defectuoso o incorrecto, Espection Trez-E reembolsará también al Cliente los gastos de envío correspondientes.

Las devoluciones y las anulaciones parciales darán lugar a reembolsos parciales.

