



### **POLÍTICA DE ENVÍO.**

UNA VEZ QUE REALICES TU COMPRA EMPEZAREMOS A TRABAJAR EN LOS PROCESOS CORRESPONDIENTES PARA REALIZAR TU ENVÍO Y TE LLEGUE TU COMPRA EN EL TIEMPO PROMETIDO.

#### **ALCANCE DE ENTREGA:**

REALIZAMOS ENVÍOS A TODA LA REPÚBLICA MEXICANA. NUESTRO OBJETIVO ES ASEGURAR QUE TU PEDIDO LLEGUE DE MANERA RÁPIDA Y SEGURA A TU DESTINO.

#### **CONDICIONES Y TIEMPOS DE PROCESAMIENTO PARA ENVÍO:**

- SE PROCESAN PARA ENVÍO ÚNICAMENTE LOS PEDIDOS QUE HAYAN ACREDITADO EL PAGO.
- EL TIEMPO DE PROCESAMIENTO DE ENVÍO SE CONTEMPLA A PARTIR DE LA CREACIÓN DE LA GUÍA DE ENVÍO.
- EL PROCESAMIENTO DE ENVÍO SERÁ DENTRO DE LAS PRIMERAS 24 HRS HÁBILES (EXCEPTO FINES DE SEMANA Y DÍAS FESTIVOS).
- UNA VEZ PROCESADO EL PEDIDO EN NUESTRO ALMACÉN, ESTE ENTREGARÁ AL TRANSPORTISTA QUE SERÁ EL RESPONSABLE DE LA ENTREGA (PAQUETERA EXTERNA O INTERNA)
- DURANTE PERÍODOS DE GRAN VOLUMEN, EL TIEMPO DE PROCESAMIENTO PUEDE TARDAR MÁS DE LO HABITUAL.

#### **COSTES:**

OFRECEMOS ENVÍO GRATUITO EN COMPRAS DE \$200.00 PESOS EN ADELANTE.

EN CASO DE QUE TU COMPRA NO EXEDA EL MONTO MINIMO DE \$200 PESOS EL COSTO DE ENVIO SE COBRA DE LA SIGUIENTE MANERA:

- ENVÍOS A CDMX Y ESTADO DE MEXICO \$100 PESOS.
- ENVÍOS AL RESTO DE LA REPUBLICA MEXICANA: \$200 PESOS.
- EN ENVÍOS PARA ZONAS EXTENDIDAS, RURALES O ZONAS ROJAS, PODRÍA EXISTIR UN COBRO ADICIONAL EN LA ENTREGA, O BIEN PUEDES SOLICITAR QUE SE ENTREGUE EN EL OCURRE MÁS CERCANO.

#### **ZONAS DE RIESGO:**

EN ALGUNAS ZONAS DEL PAÍS IDENTIFICADAS COMO DE ALTO RIESGO POR CUESTIONES DE SEGURIDAD Y DELINCUENCIA, LAS ENTREGAS PUEDEN EXPERIMENTAR RETRASOS O PUEDEN REQUERIR MEDIDAS ADICIONALES DE SEGURIDAD. NOS ESFORZAMOS POR MINIMIZAR CUALQUIER INCONVENIENTE Y TE MANTENDREMOS INFORMADO SOBRE EL ESTADO DE TU PEDIDO EN TODO MOMENTO.

#### **TIEMPOS DE ENTREGA:**



EL TIEMPO DE ENTREGA ESTÁNDAR PARA PRODUCTO QUE SE ENCUENTRA EN ALMACÉN NACIONAL VARÍA ENTRE 3 A 7 DÍAS HÁBILES, DEPENDIENDO DE LA UBICACIÓN DE ENTREGA. PARA ZONAS RURALES O DE DIFÍCIL ACCESO, EL TIEMPO DE ENTREGA PUEDE SER MAYOR.

EL TIEMPO DE ENTREGA ESTÁNDAR PARA PRODUCTO QUE SE ENCUENTRA EN ALMACÉN INTERNACIONAL VARÍA ENTRE 20 A 25 DÍAS HÁBILES, DEPENDIENDO DE LA UBICACIÓN DE ENTREGA. PARA ZONAS RURALES O DE DIFÍCIL ACCESO, EL TIEMPO DE ENTREGA PUEDE SER MAYOR.

**POLÍTICA DE ENTREGA FALLIDA:**

EN CASO DE QUE NO SE PUEDA COMPLETAR UNA ENTREGA DEBIDO A LA AUSENCIA DEL DESTINATARIO O A DIRECCIONES INCORRECTAS, NOS PONDREMOS EN CONTACTO CONTIGO PARA COORDINAR UNA NUEVA FECHA DE ENTREGA. SE PODRÁ APLICAR UN CARGO ADICIONAL POR REENVÍO DEPENDIENDO DEL CASO.

**ENTREGAS NO RECONOCIDAS:**

EN CASO QUE TU PAQUETE APAREZCA EN ESTATUS ENTREGADO Y AUN NO CUENTES CON EL DEBERÁS DE PONERTE EN CONTACTO CON NUESTRO EQUIPO DE ATENCION A CLIENTES PARA QUE SE INICIE LA INVESTIGACION Y ACLARACION CON EL TRANSPORTISTA O MENSAJERIA QUE REALIZO LA ENTREGA.

**ATENCIÓN AL CLIENTE:**

SI TIENES ALGUNA PREGUNTA O NECESITAS ASISTENCIA CON TU ENVÍO O NUESTRO SERVICIO, NUESTRO EQUIPO DE ATENCIÓN AL CLIENTE ESTÁ DISPONIBLE PARA AYUDARTE EN LOS SIGUIENTES HORARIOS.

- LUNES A VIERNES DE 9:00 AM A 18:00 PM
- SABADOS DE 9:00 AM A 14:00 PM

PUEDES CONTACTARNOS A TRAVÉS DE [contacto@mayamovil.com.mx](mailto:contacto@mayamovil.com.mx) O ENVÍANOS UN MENSAJE DE WHATSAPP AL 56 4434 6292.