

## **POLITICA DE ENVIOS**

### **Pedidos Nacionales (Colombia)**

Nuestros pedidos son enviados por medio de la empresa transportadora ENVIA, la cual se hace responsable de la entrega segura de todos nuestros pedidos en el territorio colombiano. Tenemos un tiempo de entrega de 1-7 días hábiles, contados a partir del día siguiente al día que se realiza el pedido, y puede variar según la temporada de año y lugar de destino. Estos tiempos no aplican en promociones o eventos especiales.

### **PROCESAMIENTO DEL PEDIDO**

Una vez el cliente finalice el pedido en la página web, recibirá un correo electrónico de confirmación de la orden.

Para pagos con tarjeta de crédito y débito/PSE, la plataforma de pagos WOMPI deberá aprobar la transacción de acuerdo con el análisis de los datos, lo cual puede tardar hasta 1 día hábil. En el momento de la aprobación del pago, el cliente recibirá un correo electrónico con la confirmación del mismo.

Es importante tener en cuenta que:

Si el pago de la compra es confirmado de lunes a viernes, el primer día hábil es el día en que el cliente recibe la confirmación del pago y desde ese día empezará a contar el tiempo de procesamiento del pedido.

Si el pago de la compra es confirmado un sábado, domingo o festivo, el tiempo de procesamiento empezará a contar a partir del siguiente día hábil.

**TIENDA NAVILA** envía de lunes a viernes todos sus pedidos recibidos por la página web, excepto en días feriados nacionales colombianos. Nuestro tiempo de corte de envío es a las 11:00 a.m. Los pedidos realizados después de las 11:00 a.m. se procesarán el siguiente día hábil.

Todos los envíos estarán pendientes sujetos a la verificación del pago y a la validación de la mercancía en existencia.

**TIENDA NAVILA** tendrá entre 1 y 2 días hábiles para que su pedido sea procesado antes de que se envíe.

Una vez que enviemos su pedido, recibirá un correo electrónico con una notificación de envío que contiene su número de seguimiento. Con este número de rastreo podrá visitar el sitio web de la empresa transportadora para ver el estado del envío actualizado.

Las entregas no se pueden realizar en un horario exacto pues depende de la logística interna y tiempo en las rutas de entrega de la empresa transportadora.

En caso de que tenga alguna inquietud con el despacho del pedido puede comunicarse con:

Nuestra línea de Servicio al Cliente 317 4899403 (en horario de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm)

A través de nuestro correo: [navilabucaramanga@gmail.com](mailto:navilabucaramanga@gmail.com)

En nuestra página <https://www.tiendanavila.com>, en el formulario de 'Contáctanos'.

Para entregas en Colombia, el producto podrá ser recibido e inspeccionado por cualquier persona mayor de edad que habite o esté presente en el lugar de entrega, para lo cual bastará la firma de la guía del transportador. Aplica para unidades o edificios con servicio de portería, la recepción y firma del portero.

En caso de que el producto tenga señas de daños o rupturas en su empaque en el momento de la entrega, debes registrarlo en la guía del transportador como una observación y comunicarte con:

Nuestra línea de Servicio al Cliente 317 4899403 (en horario de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm)

A través de nuestro correo: [navilabucaramanga@gmail.com](mailto:navilabucaramanga@gmail.com)

En nuestra página <https://www.tiendanavila.com>, en el formulario de 'Contáctanos'.