



Política de Envíos y Tiempos de Entrega - Margas Shop

Última actualización: 21 de abr. de 25

Esta política establece las directrices generales para los procesos de envío y los tiempos de entrega esperados para las compras realizadas a través de Margas Shop ("**Plataforma**"), operada por **Tautologic SAS**. Es fundamental que tanto Vendedores ("**Aliados**") como Compradores ("**Clientes**") comprendan sus roles y responsabilidades.

1. Responsabilidad del Envío

- **Vendedor:** El Vendedor es el principal responsable de preparar, empacar adecuadamente y despachar los productos vendidos a través de Margas Shop. Esto incluye la selección de la empresa transportadora (a menos que Margas Shop ofrezca integración directa con transportadoras específicas) y el cumplimiento de los tiempos de procesamiento del pedido indicados en su tienda.
- **Margas Shop:** Actúa como intermediario facilitando la transacción. Margas Shop puede ofrecer herramientas o integraciones para facilitar el proceso de envío, pero no es responsable directo del transporte físico de los productos, salvo que se indique explícitamente lo contrario en un servicio específico ofrecido por la Plataforma.

2. Tiempos de Procesamiento del Pedido

- Cada Vendedor debe indicar claramente en la descripción de sus productos o en la configuración de su tienda el tiempo estimado que le tomará preparar y despachar un pedido después de recibir la confirmación de pago ("**Tiempo de Procesamiento**"). Este tiempo es adicional al tiempo de tránsito del envío.
- Los Vendedores se comprometen a cumplir con los Tiempos de Procesamiento publicados.

3. Tiempos de Entrega Estimados

- El tiempo total de entrega estimado para un Comprador es la suma del Tiempo de Procesamiento del Vendedor más el Tiempo de Tránsito de la empresa transportadora.
- El Tiempo de Tránsito varía según la empresa transportadora seleccionada, el origen (ubicación del Vendedor), el destino (ubicación del Comprador) y el tipo de servicio de envío (ej. estándar, express).
- **Estimaciones:** Los tiempos de entrega mostrados en la Plataforma son estimaciones y no garantías. Pueden ocurrir retrasos debido a factores fuera del control del Vendedor o de Margas Shop (condiciones climáticas, problemas logísticos de la transportadora, direcciones incorrectas, festivos, etc.).
- **Comunicación:** Los Vendedores deben esforzarse por comunicar proactivamente cualquier retraso significativo a los Compradores.

4. Costos de Envío

- Los costos de envío son generalmente calculados al momento de la compra y dependen del tamaño/peso del producto, origen, destino y la transportadora/servicio elegido.
- El Vendedor debe configurar correctamente las opciones y costos de envío para sus productos. El costo final del envío será mostrado al Comprador antes de finalizar la compra.
- Promociones como "envío gratis" pueden ser ofrecidas por los Vendedores bajo sus propios términos y costos.

5. Información de Envío y Seguimiento

- Responsabilidad del Comprador: El Comprador es responsable de proporcionar una dirección de envío completa, precisa y válida al momento de realizar la compra. Errores en la dirección pueden causar retrasos o la imposibilidad de entrega, y costos adicionales pueden aplicar.
- Guía de Seguimiento: Una vez despachado el pedido, el Vendedor debe proporcionar al Comprador (idealmente a través de la Plataforma Margas Shop) el número de guía o seguimiento de la empresa transportadora, si está disponible. Esto permite al Comprador rastrear el estado de su envío.

6. Proceso de Entrega

- La empresa transportadora realizará los intentos de entrega según sus políticas estándar. Es posible que se requiera una firma al momento de la entrega.
- Si el Comprador no se encuentra en la dirección de entrega durante los intentos, la transportadora puede dejar una notificación o devolver el paquete al Vendedor. Costos adicionales por re-envío pueden ser responsabilidad del Comprador, a menos que el error sea del Vendedor o la transportadora.

7. Productos Dañados o Perdidos en Tránsito

- Inspección al Recibir: Se recomienda al Comprador inspeccionar el paquete al momento de la entrega. Si hay signos evidentes de daño, debe indicarlo en la guía de la transportadora antes de firmar o rechazar la entrega si el daño es severo.
- Reporte de Daños: Si el producto dentro del paquete está dañado, el Comprador debe contactar al Vendedor dentro de un plazo razonable (ej. 24-48 horas) después de la recepción, proporcionando evidencia fotográfica del daño y del embalaje.
- Paquetes Perdidos: Si un paquete no llega después de un tiempo considerable más allá del estimado de entrega y el seguimiento no muestra avances, el Comprador debe contactar al Vendedor para iniciar una investigación con la transportadora.



MARGAS SHOP

- Resolución: El Vendedor es responsable de gestionar las reclamaciones con la empresa transportadora por daños o pérdidas. La resolución (reembolso, reenvío) dependerá de las políticas del Vendedor, las de la transportadora y el resultado de la reclamación, siempre respetando los derechos del consumidor.

8. Envíos Internacionales (Si Aplica)

- Si Margas Shop permite envíos internacionales, se deben considerar costos adicionales (aranceles, impuestos de importación) que son generalmente responsabilidad del Comprador. Los tiempos de entrega serán significativamente más largos. Se deben cumplir las regulaciones aduaneras de ambos países.

9. Modificaciones

Margas Shop puede actualizar esta política general. Los Vendedores pueden tener políticas de envío más específicas (siempre que no contradigan esta ni la ley).

10. Contacto

Para preguntas sobre esta política, contacta a info@margasshop.com. Para preguntas sobre un envío específico, contacta directamente al Vendedor a través de la Plataforma.