



## Envío de Productos

### I. Entrega del producto

**Motorepuestos.com.co** se hace responsable de entregar el producto en la dirección que el Cliente señale en el formulario de datos de envío, donde el cliente es quien diligencia la dirección, ciudad de destino y tiene la posibilidad de colocar notas de entrega para poner información relevante para la transportadora.

**Motorepuestos.com.co** no se hace responsable por los errores causados en la entrega cuando la dirección de entrega introducida por el Cliente en el formulario de datos de envío no se ajuste a la realidad, o hayan sido omitidos algunos datos.

En caso de realizar cambios en la dirección después de despachado el producto, se debe tener en cuenta que dichos cambios se enviarán a la transportadora para ser modificados y dependerá de la transportadora aplicarlos, lo que puede afectar la promesa de entrega del producto.

### II. Tiempos de Entrega

Entregas a nivel nacional según la cobertura de nuestros aliados logísticos.

**Envío Urbano (Medellín- Área Metropolitana):** 1 a 2 días hábiles.

**Envío Nacional (Ciudades principales):** 2 a 5 días hábiles.

**Envío lugares lejanos o trayectos especiales en Colombia:** 5 a 8 días hábiles.

**Punto de entrega:** Este se habilita para la ciudad de Medellín y sus alrededores únicamente para los clientes que indiquen a través de nuestra línea de whatsapp +57 3153388156. El cliente podrá pasar a recoger 6 horas después de haber realizado el pedido, tiempo en el cual el cedi lo ha procesado. Los horarios de entrega serán de lunes a viernes en la jornada de jornada 7 am a 12 m y 2 pm a 4 pm.



## NOTAS:

- Se entiende como días hábiles los comprendidos entre lunes y viernes. Los días no laborales como sábados, domingos o días festivos no cuentan para el tiempo de entrega.
- Estos plazos son una estimación. Por ello, es posible que varíen por razones logísticas o de fuerza mayor.
- La promesa de Medellín aplica para repuestos, accesorios y lubricantes que se encuentren en el centro de distribución de La Estrella.
- El punto de entrega **no aplica para las llantas** o productos que se encuentren en los centros de distribución de Cali o Cartagena. Estos, tendrán tiempo de entrega de envío nacional. De escoger este servicio deberá esperar a que la mercancía sea trasladada a la bodega de la estrella Antioquia lo que suma 2 a 3 días hábiles para la recogida.
- Al realizar un pedido mixto debe tener en cuenta que este será despachado de diferentes centros de distribución, por lo cual la mercancía llegará en momentos diferentes y la promesa de entrega cambia. Los despachos de estos pedidos son:
  - **La estrella Antioquia:** Repuestos, lubricantes y accesorios.
  - **Zona franca Cartagena:** Llantas Donin, Powermax y Timsun
  - **Zona franca Cali:** Llantas Timsun

## Importante

Tener presente que existen factores externos a la operación de **MOTOREPUESTOS.COM.CO** que puede afectar la logística de entrega, entre ellos está el cierre de vías, situaciones climáticas desfavorables, actividades comerciales de alto flujo de pedidos (Día sin IVA, Jueves online, Black Friday,



11, entre otros). Es estos casos se les estará informando y se hará seguimiento a los pedidos para gestionar con la transportadora la entrega de productos.

### III. Cobertura y transportadoras

**Motorepuestos.com.co** cuenta con **COORDINADORA** como aliado logístico principal, el cual brinda una cobertura a nivel nacional destinos a nivel nacional. El calor del envío se verá reflejado en el carrito de compra donde, el cotizador arrojará el valor estimado según los ítems ingresados al carrito, departamento y ciudad a la cual va dirigida.

Para destinos fuera de la cobertura de Saferbo y urbana, **Motorepuestos.com.co** realizará el envío de los paquetes a través de **INTERRAPIDISIMO**, operador logístico sin alianza comercial, lo que implica que el cliente debe realizar el pago del flete sea contra entrega o realizar consignación a través de mercado pago para los destinos que no aplican.

#### NOTAS:

- Los costos de envío a través de Interrapidísimo varía según el peso y volumen de los paquetes.
- La modalidad de cobro del envío sea anticipada (Cobro) o cuando el producto llegue (Contra entrega) depende directamente de Interrapidísimo. Al cliente de **Motorepuestos.com.co** le informara una vez la transportadora indique la modalidad y el valor.
- La recogida de los productos se realiza 3 veces por semana. Esto, puede sumar 2 días adicionales en la promesa de entrega.
- Para las llantas que se encuentren en la bodega de Cali o Cartagena y se deban despachar por Interrapidísimo, el cliente debe tener en presente que la promesa se extiende 2 días adicionales debido a que en zona franca no permiten el ingreso de esta transportadora.



#### IV. Entregas no realizadas y extravío

Si la empresa transportadora va a entregar un pedido y el Cliente no está; ellos volverán a intentarlo hasta dos veces más. (Generalmente en días consecutivos). Si se reporta una novedad con la entrega, **Motorepuestos.com.co** se comunica con el Cliente para darle solución a la misma. En caso de que **Motorepuestos.com.co** no pueda comunicarse, el pedido será devuelto a nuestro Centro de Distribución y el Cliente deberá hacerse cargo de los gastos de envío.

Si el motivo por el que no se ha podido realizar la entrega es el extravío del paquete, la empresa de transporte iniciará una investigación. En este caso **Motorepuestos.com.co** estará en contacto con el Cliente para hacer un nuevo despacho o devolución del dinero.

Cualquier duda o inquietud adicional frente al proceso, no dude en escribirnos o llamarnos a líneas de atención al cliente: **+57 (4) 444 20 25** Ext 200 en Medellín, o al **315 332 8156** en el resto del país. También nos pueden escribir [contacto@motorepuestos.com.co](mailto:contacto@motorepuestos.com.co)