

POLÍTICA DE ENVÍOS Y ENTREGAS

En "Patufos", queremos que reciba sus productos de la manera más rápida y eficiente posible. A continuación, detallamos nuestra política de envíos para que conozca todo el proceso, desde que realiza su compra hasta que la tiene en sus manos.

1. Cobertura de Envío Realizamos envíos a **toda la República Mexicana**. Por el momento, no realizamos envíos internacionales. Nos aseguramos de que su pedido llegue a cualquier rincón del país a través de nuestros socios logísticos de confianza.

2. Tiempos de Procesamiento de Pedidos Una vez que su pago ha sido confirmado, nuestro equipo preparará su pedido para el envío. Nuestro tiempo de procesamiento estándar es de **1 a 2 días hábiles** (lunes a viernes, excluyendo días festivos). Durante temporadas de alta demanda (como El Buen Fin o Navidad), este plazo podría extenderse ligeramente. Los pedidos realizados después de las 2:00 PM (hora del centro) comenzarán a procesarse al siguiente día hábil.

3. Métodos, Costos y Tiempos de Envío Ofrecemos diferentes opciones de envío para adaptarnos a sus necesidades. Los tiempos de entrega son estimados y comienzan a contar una vez que su pedido ha sido entregado a la paquetería.

Método de Envío	Costo	Tiempo de Entrega Estimado (días hábiles)	Paquetería(s) Utilizada(s)
Envío Estándar	\$130	3 a 7 días hábiles	Estafeta, FedEx, Almex
Envío Gratis	Compras superiores a \$1,000	3 a 7 días hábiles	Estafeta, FedEx, Almex
Envío Express	\$150	1 a 3 días hábiles	Estafeta, FedEx

Nota: Los tiempos de entrega pueden variar para zonas extendidas o de difícil acceso, según las políticas de la empresa de paquetería.

4. Seguimiento de su Pedido Tan pronto como su pedido sea despachado y entregado a la paquetería, recibirá un **correo electrónico de confirmación de envío**. Este correo incluirá su **número de guía** y un enlace para que pueda rastrear el estado de su paquete directamente en el portal de la paquetería correspondiente.

5. Proceso de Entrega e Incidencias

- **Dirección de Entrega:** Es responsabilidad del cliente proporcionar una dirección de entrega correcta, completa y con referencias claras. "Patufos" no se hace responsable por retrasos o costos adicionales generados por direcciones incorrectas o incompletas.
- **Entregas Fallidas:** Las paqueterías realizan generalmente dos intentos de entrega. Si no se encuentra a nadie para recibir el paquete en ambos intentos, este podría ser devuelto a nuestro almacén o enviado a la sucursal de la paquetería más cercana para su recolección. En estos casos, cualquier costo asociado a un nuevo envío o a la devolución correrá por cuenta del cliente.
- **Recepción de Paquete Dañado:** Al momento de recibir su paquete, por favor, revise que el empaque no presente signos de alteración o daño. Si detecta alguna anomalía (caja abierta, golpeada, mojada), es muy importante que lo anote en el acuse de recibo de la paquetería y tome fotografías como evidencia. Deberá reportarnos la incidencia a nuestro correo de atención al cliente [correo de contacto] en un plazo no mayor a **24 horas** después de la entrega para poder asistirle.

6. Retrasos y Causas de Fuerza Mayor Los tiempos de entrega son una estimación proporcionada por las empresas de paquetería y no una garantía. "Patufos" no se hace responsable por retrasos causados por factores externos fuera de nuestro control, tales como condiciones climáticas adversas, bloqueos, alta demanda en la red logística de la paquetería, o cualquier otra causa de fuerza mayor. Sin embargo, nuestro equipo de atención al cliente le brindará apoyo para dar seguimiento a su envío en todo momento.