

1. Alcance

Este documento resume las políticas de envíos, devoluciones, manejo de productos dañados y niveles de servicio (SLA) de soporte para compras realizadas en SmartSupport Retail.

2. Envíos

- Envío Estándar: 3–5 días hábiles desde la confirmación del pago.
- Envío Express: 24–48 horas hábiles desde la confirmación del pago.
- Hábiles: no cuentan sábados, domingos ni feriados.
- Cut-off diario: pedidos confirmados después de las 17:00 h se procesan al siguiente día hábil.
- Zonas remotas: pueden adicionar 1–2 días hábiles al plazo estimado.
- Tracking: todos los envíos incluyen número de seguimiento y actualizaciones de estado en línea.
- Transportista: "SmartCarrier" u operador equivalente asignado automáticamente.
- Intento de entrega: al menos 2 intentos; si no hay recepción, el paquete puede ir a sucursal para retiro.
- Reprogramación: puede solicitarse una sola vez mientras el paquete no esté "Out for delivery" (salida a reparto).
- Pérdida/extravío: confirmado por el transportista, se ofrece reenvío sin costo o reembolso total.

3. Estados de pedido (referencia)

- ReadyToShip: pedido preparado y etiquetado, aún sin despacho.
- InTransit: en traslado entre plantas o hacia la ciudad de destino.
- Out_for_delivery: en reparto al domicilio.
- Delivered: entregado y confirmado.
- Delayed: demorado por causas logísticas o climáticas (se actualizará ETA).

4. Devoluciones (30 días)

- Plazo: 30 días corridos desde la entrega para iniciar devolución sin costo.
- Condición: producto sin uso o en condiciones equivalentes; incluir accesorios y empaques.
- Excepciones: productos personalizados, perecederos o fuera de política específica indicada en su ficha.
- Proceso:
1) Solicitar devolución desde la cuenta o canal de soporte.2) Recibir etiqueta de retorno sin costo.3)
Empaquetar y entregar al transportista indicado.4) Validación en centro logístico (hasta 5 días hábiles).5)
Reembolso al medio de pago original (hasta 10 días hábiles posteriores a la validación).
- Cambio por modelo/color: sujeto a stock; si no hay, se ofrece reembolso.

5. Producto dañado o defectuoso

- Aviso: dentro de los 7 días corridos de la entrega.
- Evidencia: fotos del daño y del embalaje (interior/exterior).
- Resolución preferente: reemplazo sin costo; si no hay stock, reembolso total.
- Retiro: coordinado con etiqueta de retorno; no implica costos para el cliente.

6. Cambios de dirección

- Antes del despacho (ReadyToShip): posible sin costo.
- En tránsito (InTransit/Out_for_delivery): depende del transportista; puede generar demoras y no está garantizado.
- No aplica a pedidos "Out for delivery" el mismo día.

7. SLA de Soporte

- Tiempo de primera respuesta: dentro de 24 horas hábiles.
- Prioridad: casos asociados a Envío Express o producto dañado se atienden con prioridad.
- Canales: portal de ayuda, chat y correo. Horario: lun-vie, 9:00–18:00 (hora local).

8. Preguntas frecuentes (FAQ)

- ¿Cuándo llega mi pedido?
- Estándar: 3–5 días hábiles; Express: 24–48 horas hábiles; verifique su tracking para ETA actualizada.
- ¿Cuentan fines de semana o feriados?
- No, los plazos son en días hábiles.
- ¿Qué pasa si no estoy en mi domicilio?
- Se realizan al menos 2 intentos; luego puede quedar en sucursal para retiro.
- ¿Puedo acelerar el envío?
- Los pedidos Express se priorizan, pero no son "garantía horaria".
- ¿Qué hago si mi pedido llega dañado?
- Reporte dentro de 7 días corridos con fotos; se gestiona reemplazo o reembolso sin costo.

9. Contacto

- Soporte: soporte@smartsupport.example
- Portal: <https://ayuda.smartsupport.example> (sección Devoluciones y Envíos)

10. Notas

- Los plazos son estimados y pueden variar por clima, operación local o alta demanda.
- En caso de contradicción entre fuentes, prevalecerá la información del tracking del transportista.