



SERVICIOS DE TECNOLOGÍA

NIT: 900603854-6

PREGUNTAS FRECUENTES

Envíos y Tiempos de Entrega

SOSTFSAENZ SAS

1. ¿Dónde hacen envíos?

Realizamos envíos en todo el departamento de:

- **Bolívar**
- **Magdalena**

2. ¿Cuánto tarda en procesarse mi pedido?

Todos los pedidos se procesan dentro de **24 horas hábiles** después de confirmado el pago.

Pedidos realizados después de las 3:00 p.m. se gestionan el siguiente día hábil.

3. ¿Cuánto tiempo tarda en llegar mi pedido?

El tiempo de entrega depende del lugar de destino:

-  Ciudades principales: **2 a 3 días hábiles**
-  Municipios intermedios: **2 a 4 días hábiles**
-  Zonas rurales o de difícil acceso: **3 a 6 días hábiles**

Los tiempos pueden variar según la transportadora.

4. ¿Qué empresas de transporte utilizan?

El envío se realizará a través de la transportadora:

- **Inter Rapidísimo**

En caso que la transportadora no cuente con la disponibilidad logística para ese destino se buscará otra transportadora y se le informará al cliente.

Dirección: Municipio de Barranco de Ioba – Bolívar, Calle Santander Cra. 10 No. 73–46

Email: gerente@softsaenz.com

Celular: 313 816 0454 – 323 501 7361

5. ¿Cómo puedo rastrear mi envío?

Una vez despachado tu pedido, recibirás:

- Número de guía
- Nombre de la transportadora
- Enlace de seguimiento

Podrás rastrear el paquete directamente en la página oficial de la transportadora.

6. ¿Qué pasa si no estoy cuando llegue el pedido?

La transportadora realizará hasta **2 intentos de entrega**.

Si el paquete no puede ser entregado, será devuelto a nuestra bodega y el cliente deberá asumir el nuevo costo de envío.

7. ¿Cuánto cuesta el envío?

El costo del envío depende de:

- Ciudad de destino
- Peso y volumen del pedido

El valor exacto se calcula automáticamente antes de finalizar la compra.

8. ¿Realizan envíos el mismo día?

Sí. Los pedidos confirmados antes de las **12:00 p.m.** pueden despacharse el mismo día hábil (sujeto a disponibilidad de inventario).

9. ¿Qué pasa si mi pedido llega incompleto o dañado?

Debes comunicarte dentro de las **24 horas posteriores a la entrega** enviando:

- Fotografías del empaque
- Fotografías del producto
- Número de pedido

Investigaremos el caso con la transportadora y daremos respuesta en un plazo máximo de **2 días hábiles**.



SERVICIOS DE TECNOLOGÍA

NIT: 900603854-6

10. ¿Qué sucede si la transportadora pierde el paquete?

Si se confirma pérdida por parte de la transportadora:

- Reenviaremos el producto sin costo adicional o
- Realizaremos la devolución del dinero

El proceso de investigación puede tardar entre **3 y 7 días hábiles**.

11. ¿Hacen envíos internacionales?

Actualmente realizamos envíos únicamente dentro de Colombia en los departamentos de Bolívar y Magdalena.

12. ¿Puedo cambiar la dirección después de hacer el pedido?

Solo es posible modificar la dirección si el pedido **no ha sido despachado**. Una vez generado el número de guía, no se pueden realizar cambios.

13. ¿Los tiempos de entrega incluyen fines de semana o festivos?

No. Los tiempos de entrega se cuentan únicamente en **días hábiles**.

14. ¿Puedo recoger mi pedido personalmente?

Sí, ofrecemos opción de **recogida en punto físico** (si aplica). Debes coordinar previamente por WhatsApp antes de acercarte.

Dirección: Municipio de Barranco de Ioba – Bolívar, Calle Santander Cra. 10 No. 73–46

Email: gerente@softsaenz.com

Celular: 313 816 0454 – 323 501 7361