



¡El universo que siempre soñé!

PREGUNTAS FRECUENTES DE ENVÍOS

Somos Marca Colombiana

ENVÍOS Y ENTREGAS

Esta sección denominada **Envíos y Entregas** es parte integrante de los **Términos y Condiciones** de este sitio web.

Sí necesitas ayuda, contáctanos por WhatsApp (+57)3118262105 o Correo electrónico Mafelicidad.beachwear@gmail.com

MEDIOS DE PAGO DISPONIBLES:

- **NEQUI:** 3118262105
- **DAVIPLATA:** 3118262105
- **LLAVE NEQUI:** @3118262105
- **LLAVE DAVIPLATA:** @Plata3118262105
- **CTA AHORROS DAVIVIENDA:** 488411759274

ENVÍOS Y TARIFAS

La siguiente política aplica únicamente a compras realizadas en Mafelicidad beachwear.

- El tiempo estimado de entrega a partir del momento en que se efectúa el pago del pedido, es de 4 - 10 días hábiles y varía dependiendo del destino. Este tiempo puede extenderse según las condiciones climáticas o cualquier situación geopolítica que esté fuera de nuestro control o de la transportadora.
- El tiempo estimado de entrega descrito anteriormente no se aplica durante promociones o eventos especiales de la industria, cuando los plazos de entrega pueden extenderse.
- Cuando el pedido haya sido procesado y esté listo, enviaremos un correo electrónico con el número de guía para hacer seguimiento al envío.

Ten en cuenta que una vez que el pedido sea entregado a la transportadora, la guía de seguimiento puede tardar hasta 1 día hábil en mostrar actualizaciones o cambios.

- Los pedidos enviados en la ciudad por *mensajería interna* o *mensajería local* , no se proporciona guía de seguimiento.

POLÍTICAS APLICABLES A TODOS LOS ENVÍOS:

- Una vez realizado un pedido, no es posible combinarlo con otros para enviarlos en el mismo paquete. Cada pedido será cobrado, facturado y enviado por separado.
- Por favor NO proporcionar direcciones de entrega temporales (como hoteles o Airbnb). Tenga en cuenta que el tiempo estimado de entrega puede verse afectado por factores externos, por lo que solicitamos encarecidamente **no usar direcciones temporales para el envío**.
- Puede que sea necesario enviar tu pedido en dos o más envíos. En ese caso, no se cobrarán costos de envío adicionales, ya que estos serán asumidos por Mafelicidad Beachwear.
- Debido a estrategias comerciales, el envío puede ser gratuito en ocasiones específicas o bajo ciertas condiciones. Esto será comunicado en el sitio web cuando se apliquen las promociones vigentes.

ENTREGAS

- El cliente es el único responsable de la dirección de entrega. Mafelicidad Beachwear no se hace responsable si un pedido no puede ser entregado o es entregado en una dirección incorrecta debido a información errónea proporcionada por el cliente.
- El cliente debe garantizar disponibilidad para recibir el pedido en la

dirección de entrega indicada al momento de la compra. El transportista no está autorizado a dejar el paquete en la puerta. Alguien debe estar presente para recibir el pedido y firmar la entrega.

- La transportadora hace hasta dos (2) intentos de entrega. Si el pedido no puede ser entregado, será devuelto a nuestra bodega. Los intentos de entrega dependen exclusivamente de la transportadora y no pueden ser controlados por Mafelicidad Beachwear.
- El cliente puede presentar reclamaciones por pedidos no entregados, extraviados o incompletos hasta 5 días hábiles después de la fecha de entrega indicada por la transportadora. Después de este período, no se aceptarán reclamaciones y Mafelicidad Beachwear no se hará responsable.
- Cuando la transportadora marca el pedido como “entregado” en la dirección correcta y presenta una prueba de entrega (como una foto o firma), Mafelicidad Beachwear no se hace responsable por paquetes extraviados luego de la entrega. Si la transportadora no proporciona dicha prueba, Mafelicidad Beachwear acordará con el cliente si se realizará un nuevo envío (sujeto a disponibilidad) o si prefiere la devolución del dinero.

NOVEDADES EN LA ENTREGA DEL PEDIDO

A) Si el pedido no puede ser entregado por causas ajenas al cliente

En un período de hasta treinta (30) días calendario, el cliente podrá solicitar a través de correo electrónico la cancelación del pedido y el reembolso total, incluyendo el costo de envío. Una vez realizada la solicitud, Mafelicidad Beachwear efectuará la devolución del dinero en un plazo no mayor a 15 días.

B) Si el pedido no puede ser entregado por causas atribuibles al cliente:

Cuando se presenten casos de direcciones de envío incompletas o incorrectas, o no haya una persona disponible para recibir el paquete en la dirección indicada, Mafelicidad Beachwear intentará comunicarse con el cliente para actualizar la dirección o establecer una solución que permita realizar la entrega del pedido.

- Los cambios o correcciones de dirección dentro de la misma ciudad no generan costo adicional cuando la transportadora no haya completado todos los intentos de entrega.
- Los cambios de dirección hacia otra ciudad o departamento tienen un costo adicional de \$15.000 COP que el cliente deberá pagar para recibir el pedido. De lo contrario, el paquete será declarado como abandonado por la transportadora y Mafelicidad Beachwear no se hará responsable ni realizará devoluciones de dinero al cliente.
- Cambios de dirección hacia otros países no están disponibles debido a políticas aduaneras y de las transportadoras. El cliente debe proporcionar una dirección dentro del territorio colombiano. De lo contrario, el paquete será declarado como abandonado por la transportadora y Mafelicidad Beachwear no se hará responsable ni realizará devoluciones de dinero al cliente.

Para los casos en que el cliente no logre ser contactado o no responde a tiempo (generalmente 2 días hábiles), y la transportadora devuelva el pedido a la bodega, Mafelicidad Beachwear ofrecerá al cliente las siguientes opciones:

- 1) El cliente deberá proporcionar la información de envío correcta, garantizar la disponibilidad para recibir el pedido y pagar \$12.000 por el nuevo envío (o cuarto intento de entrega, si aplica) a través de un enlace de pago proporcionado por el equipo de Atención al Cliente.
- 2) El cliente recibirá la devolución de su dinero, excepto por una tarifa de \$12.000 correspondiente al servicio de envío ya incurrido.

El cliente cuenta con un calendario de 7 días para elegir una de las opciones. De lo contrario, Mafelicidad Beachwear procederá automáticamente con el reembolso del pedido, descontando la tarifa de envío (opción 2).

MODIFICACIÓN DE PEDIDOS ANTERIORES A LA ENTREGA

La siguiente política aplica únicamente a compras realizadas en Mafelicidad Beachwear :

CAMBIOS O CORRECCIONES EN LA DIRECCIÓN DE ENVÍO

Deben ser solicitados desde el mismo correo electrónico o número de teléfono con el que se realizó la compra. Escríbenos **lo más pronto posible** por WhatsApp (+57)3118262105 o Correo electrónico Mafelicidad.beachwear@gmail.com

indicando el número de pedido y la información completa de envío: dirección, indicaciones, ciudad, departamento y número de teléfono.

Nuestro equipo de Atención al Cliente hará todo lo posible por redirigir el envío o corregir la dirección de entrega y mantenerte informado. Sin embargo, esto siempre dependerá del estado de procesamiento del pedido, y Mafelicidad Beachwear no puede garantizar que el cambio se aplique exitosamente.

Los cambios o correcciones de dirección dentro de la misma ciudad no generan costo adicional cuando la transportadora no haya completado todos los intentos de entrega.

CAMBIOS O CORRECCIONES RELACIONADOS CON LOS PRODUCTOS

Cambios en la cantidad, talla o referencia adquirida, deben ser solicitados desde el mismo correo electrónico o número de teléfono con el que se realizó la compra. Escríbenos **lo más pronto posible** por WhatsApp o Correo electrónico indicando cuál es el artículo incorrecto y qué es exactamente lo que esperas recibir.

Nuestro equipo de Atención al Cliente hará todo lo posible por modificar tu pedido y mantenerte informado. Sin embargo, esto siempre dependerá del estado de procesamiento del pedido, y Mafelicidad Beachwear no puede

garantizar que el cambio se aplique exitosamente. En caso de que no sea posible realizar la modificación a tiempo, por favor consulte nuestra Política de cambios y devoluciones [aquí](#) .

Ten en cuenta que nuestro equipo de Atención al Cliente está disponible en los siguientes horarios:

- Lunes a jueves: 8 AM a 6 PM excepto festivos .
- Viernes: 8 a.m. a 5 p.m. excepto festivos .

CANCELACIÓN DE PEDIDOS ANTERIORES AL ENVÍO

La siguiente política aplica únicamente a compras realizadas en Mafelicidad Beachwear:

Debes solicitar la cancelación de la compra desde el mismo correo electrónico o número de teléfono con el que se realizó la compra.

Escribenos **lo más pronto posible** por WhatsApp (+57)3118262105 o Correo electrónico Mafelicidad.beachwear@gmail.com indicando el número de pedido.

Nuestro equipo de Atención al Cliente hará todo lo posible por cancelar tu pedido antes de que sea procesado. Sin embargo, esto siempre dependerá del estado de procesamiento del pedido. Dado que en Mafelicidad Beachwear nos esforzamos por procesar y enviar tu pedido lo antes posible, no es posible garantizar que tu solicitud pueda completarse exitosamente.

Cuando el pedido ya haya sido enviado, es decir, ya fue entregado a la transportadora, no se puede efectuar la cancelación. El equipo de Atención al Cliente te comunicará en un plazo de 1 a 2 días hábiles para notificar si fue posible o no cancelar el pedido.

En caso de que no sea posible realizar la modificación a tiempo, por favor consulte nuestra Política de cambios y devoluciones [aquí](#) . Ten en cuenta

que las tarifas de envío no son reembolsables en este tipo de situaciones.

ESTADO DEL PEDIDO

Luego de finalizar la compra en nuestro sitio web, recibirás varios correos electrónicos indicando el estado del pedido:

- **Correo de confirmación de compra:** cuando se confirme la aprobación del pago.
- **Correo con factura electrónica:** cuando tu pedido haya sido procesado internamente.
- **Correo de confirmación de envío:** cuando el pedido ya cuente con guía de envío asignada y esté listo para ser recogido por la transportadora.

Este último correo contiene el número de guía y la transportadora para que puedas hacer seguimiento al envío.

En caso de requerirse más información, presentarse un retraso o cualquier inconveniente relacionado con el pedido o el envío, nuestro equipo de Atención al Cliente se pondrá en contacto por correo electrónico.

Muchas Gracias.