

## Políticas de Envíos - Kokonut Clothes.

### **Métodos de entrega**

Contamos con dos opciones de entrega/envío y pueden variar dependiendo de la dirección de entrega, la hora de tu compra y la disponibilidad del staff y los artículos comprados. Al momento de procesar tu pedido, se mostrarán las opciones de recolección personal / envío disponibles.

### **Envío**

La fecha de entrega será proporcionada por la empresa de paquetería y están sujetos a cambios. Se te enviará por correo electrónico un número de guía con el cual podrás rastrear tu paquete. Si tienes alguna duda o necesitas más información sobre el envío te pedimos contactarme al correo [kokonutfamily@gmail.com](mailto:kokonutfamily@gmail.com).

Envío Nacional. El plazo estimado de entrega oscila entre 5 – 10 días laborables, dependiendo de la dirección de entrega.

Envío internacional. El costo de envío, así como los impuestos o aranceles de aduana, en caso de existir, correrán por tu cuenta en calidad de cliente. El costo de envío e impuestos o aranceles de aduana, te compartiremos por correo electrónico los detalles en cuanto a cantidades y procesos a seguir con la empresa de mensajería. El tiempo de envío oscila entre 8 - 20 días hábiles (puede variar dependiendo del país o región de destinatario).

### **Recepción Directa**

Por la misma vía podremos informarte los puntos y las fechas con horario donde podrás recoger tus productos en caso de que elijas la opción recolección personal. Recuerda que deberás presentar tu identificación oficial. Si alguien más acude a recoger el paquete también deberá presentar carta poder y una identificación oficial. La información se compartirá por la cuenta de correo: [kokonutfamily@gmail.com](mailto:kokonutfamily@gmail.com).

### **Puntos importantes que debes considerar para la entrega:**

- Recuerda que es de suma importancia proporcionar correctamente tu dirección y medios de contacto, ya que sin esto no podremos hacernos responsables de su entrega adecuada.
- Los plazos indicados en los puntos anteriores serán mayores para zonas remotas.
- Las entregas solo se llevan a cabo durante días hábiles.
- Los plazos indicados pueden cambiar en promociones, ventas especiales, eventos sin previo aviso.

- Los periodos mostrados están sujetos a los tiempos de entrega de la paquetería, quienes nos pueden cambiar el periodo por lo que no lo podemos garantizar, no nos hacemos responsables de retrasos.

### **Estado del pedido**

Las actualizaciones sobre el estado de tu pedido serán enviadas al correo electrónico que proporcionaste. Si quisieras realizar una consulta sobre tu pedido escríbenos a [kokonutfamily@gmail.com](mailto:kokonutfamily@gmail.com).

Si quieres cancelar tu pedido, por favor revisa el apartado de Cancelación.

### **Restricciones**

En Kokonut Clothes queremos llegar a cualquier lugar del país, pero la empresa de paquetería pudiera tener alguna restricción para tu dirección; si esto sucede, se te informará durante el proceso de compra.

### **Pedidos partidos**

Dependiendo de la disponibilidad de artículos, nuestra área de logística podría comunicarse contigo para hacerte saber los tiempos en que tendremos las prendas completas. Si esto ocurre te lo haremos saber vía correo electrónico, informándote de los detalles del envío.

### **¿Cómo hacer una devolución?**

Si necesitas hacer una devolución de tu compra, tienes un (1) mes a partir de la fecha de envío. Comunícate a través de la cuenta de correo [kokonutfamily@gmail.com](mailto:kokonutfamily@gmail.com) donde se te indicará el proceso de devolución. El costo de la devolución correrá a cargo del cliente quien deberá pagar directamente a la empresa de paquetería. Personal de paquetería acudirá al domicilio que nos proporciones y recogerá los artículos a devolver.

En el caso de envíos internacionales, Kokonut Clothes podrá generar una guía prepagada para que el cliente deposite el producto en la compañía o empresa de paquetería correspondiente, dichos gastos de devolución serán descontados del monto a devolver al cliente. Si el costo de envío es mayor al de la orden, el cliente deberá encargarse de la guía. En caso de devolución internacional, deberá ser a través de un método de envío seguro y con rastreo, así como asumir los impuestos o aranceles de aduana correspondientes. Kokonut Clothes realizará el reembolso al

método de pago con el que se realizó la compra. Este proceso iniciará una vez el producto llegue a nuestras instalaciones.

### **Condiciones**

Para hacer una devolución, la prenda no podrá haber sido usada, lavada y tiene que presentarse en las mismas condiciones en la que fue entregada.

Si se determina que los artículos no cumplen con lo anterior, no se podrá realizar la devolución y será responsabilidad del cliente cubrir los gastos del envío.

### **¿Cómo cambiar?**

Tienes un (1) mes a partir de la fecha de envío para hacerlo sin ningún costo. Podrás cambiar la talla o el color de las prendas. Si quisieras cambiar la prenda adquirida por otra prenda distinta, deberás solicitar una devolución y realizar una nueva compra.