



Políticas generales de envío:

- Nuestro servicio de entrega sólo está disponible en la República Dominicana.
- Revise que todos tus datos están correctos y completos ya que de esto depende el éxito de tu entrega.
- El tiempo de entrega inicia a partir de la aplicación del cobro, lo cual te será notificado por correo electrónico en un periodo aproximado de 1 a 24 horas a partir de la compra.
- Los tiempos de entrega varían de acuerdo a la mensajería seleccionada en función del destino y ocurren en cualquier horario del día.
- Con el fin de ofrecerte mayor seguridad en tu entrega, toda nuestra mercancía viaja asegurada.
- Al recibir su paquete, le recomendamos revisar que no presente ningún defecto o alteración, de ser así le pedimos por favor no recibirlo, indicar cual es la falla y llenar un formulario de reclamo en la página web con su numero de factura.
- Al momento de la entrega en su domicilio, le será solicitada a la persona que reciba la mercancía una identificación oficial (cédula de identidad y electoral o pasaporte), por lo que le pedimos tener este documento a mano.

Metodología de trabajo:

Captura de Datos: El proceso inicia cuando el cliente provee la data. Esta información es importada en nuestro sistema para control y seguimiento de paquetes, de esta manera asegurar el inventario durante todo el proceso de entrega.

Se generan y se imprimen los acuses con su respectivo número único de rastreo que permitirá al cliente dar seguimiento permanente del estatus de cada paquete a través de la plataforma en línea.

Recepción de Paquetería y Gestión de Llamadas: Si existe discrepancia en los datos brindados automáticamente se agota un protocolo de comunicación para normalizar la situación, de lo contrario, se zonifican y se les anexa el acuse correspondiente. La data es remitida a nuestro call center donde los clientes son llamados para confirmar la dirección, el horario donde desea recibir e informarle los documentos que debe tener al momento de la entrega. Todo el proceso de gestión de llamadas queda registrado en nuestro sistema de entrega de documentos, permitiendo con esto que el cliente pueda conocer mediante interface web cuándo el cliente fue llamado y si hubo cambio de dirección.

Entregador: De acuerdo al código postal, los artículos son despachados con un manifiesto que hace al entregador responsable de la distribución. Nuestros repartidores se aseguran de solicitar los documentos antes descritos para realizar la entrega, en los casos que no se pueda completar el proceso el entregador devolverá los efectos al CAD y de inmediato se generará un reporte de entrega y devolución.

Nuestro servicio incluye:

- Entregas confirmadas con documento Identidad Cédula.
- Entregas monitoreadas GPS para reclamaciones.
- Gestión de llamadas para confirmación de dirección en caso de paquetería de vuelta.
- Transporte utilizado: Flotilla Vehículos Domex.

