

# POLÍTICA DE ENVÍOS

Technology World Group S.A.S.

Vigente desde: enero de 2025 | Versión 1.0

En Technology World Group S.A.S. (en adelante TW), comprendemos que recibir un equipo tecnológico en perfectas condiciones y en el menor tiempo posible es fundamental para nuestros clientes. La presente Política de Envíos establece las condiciones, responsabilidades y procedimientos que rigen el transporte de los productos adquiridos a través de nuestros canales comerciales, con el propósito de garantizar transparencia, trazabilidad y una experiencia de compra satisfactoria.

Esta política aplica a todos los pedidos realizados a través de nuestro sitio web (comprandotecnologia.com), canales digitales (WhatsApp, redes sociales) y nuestra sede física en Bogotá. Al confirmar una compra, el cliente declara haber leído y aceptado los términos aquí descritos.

## 1. Cobertura Geográfica

Realizamos envíos a todo el territorio colombiano, cubriendo más de 900 municipios a través de aliados logísticos debidamente certificados (TCC, Envía, Interrapídísimo). Por ahora no ofrecemos envíos internacionales.

### Zonas con condiciones especiales

Algunos destinos de difícil acceso geográfico —entre ellos ciertos municipios de los departamentos de Amazonas, Chocó, Vaupés, Guainía, Vichada y zonas de orden público— pueden estar sujetos a:

- Costos de envío adicionales definidos por la transportadora.
- Tiempos de entrega superiores a los indicados en la tabla estándar.
- Restricciones operativas que impidan el despacho mientras persistan condiciones de fuerza mayor.

En estos casos, nuestro equipo de servicio al cliente contactará al comprador antes de procesar el envío para informar las condiciones específicas y confirmar su aceptación.

## 2. Tiempos de Entrega

Los tiempos indicados son estimados en días hábiles (lunes a viernes, excluyendo festivos) y se cuentan desde la confirmación del pago. No incluyen el día de despacho.

Destino	Tiempo estimado
Bogotá – retiro en sede	Inmediato (previa cita)
Bogotá – domicilio	24 a 48 horas hábiles
Ciudades principales*	2 a 3 días hábiles
Resto del país	3 a 7 días hábiles

\* **Ciudades principales:** Medellín, Cali, Bucaramanga, Pereira, Manizales, Armenia, Ibagué, Tunja, Villavicencio, Barranquilla, Cartagena, Santa Marta.

⚠ Los tiempos de entrega son estimados y pueden verse afectados por situaciones de fuerza mayor tales como paros, bloqueos viales, desastres naturales, días festivos no laborables o congestiones operativas de las transportadoras. TW no asume responsabilidad por demoras originadas en dichas circunstancias; sin embargo, hará seguimiento activo al envío e informará al cliente de cualquier novedad.

### 3. Costos de Envío

El costo del envío está a cargo del cliente y es calculado directamente por la transportadora con base en los siguientes factores:

- Peso real y peso volumétrico del paquete.
- Dimensiones del embalaje.
- Ciudad y dirección de destino.
- Valor asegurable del equipo (incluido en la tarifa de forma obligatoria).

#### Seguro de envío

Todo despacho incluye seguro de transporte cuyo valor es proporcional al precio comercial del equipo enviado. Este seguro cubre pérdida total o daño durante el transporte. En caso de siniestro, el cliente debe seguir el procedimiento descrito en la sección 6 (Reclamaciones) de esta política para activar la cobertura.

#### Cotización del flete

El valor del flete es informado al cliente antes de confirmar el despacho. TW no recibe margen sobre el costo de envío; el valor cobrado corresponde exactamente a la tarifa de la transportadora. En ningún caso se procederá al despacho sin que el cliente haya aprobado explícitamente el costo.

### 4. Proceso de Envío

El flujo estándar de despacho comprende los siguientes pasos:

1

#### Confirmación de pago

Una vez verificado el pago (transferencia, PSE, efectivo o acuerdo comercial), el pedido queda en estado «Preparando envío».

2

#### Alistamiento y embalaje

El equipo es inspeccionado, probado y embalado con materiales especializados (espuma de polietileno, burbujas, caja de cartón doble calibre) para garantizar su integridad durante el transporte.

3

#### Generación de guía

En un plazo máximo de 24 horas hábiles tras la confirmación del pago, se genera la guía de rastreo y se envía al cliente por WhatsApp, junto con el nombre de la transportadora y el enlace de seguimiento en tiempo real.

4

**Entrega**

La transportadora realiza el intento de entrega entre las 7:00 a. m. y las 9:00 p. m. Se requiere la presencia de una persona mayor de edad para recibir el paquete. Si el destinatario no se encuentra, la transportadora dejará aviso y realizará un segundo intento sin costo adicional.

5

**Inspección al recibir**

El cliente debe inspeccionar el paquete antes de firmar la planilla de entrega. Si observa daños externos visibles (golpes, humedad, rotura del precinto de seguridad), NO debe aceptar el paquete y debe notificarlo de inmediato al transportador y a TW.

## 5. Retiro en Sede — Bogotá

---

Los clientes ubicados en Bogotá pueden optar por retirar su compra directamente en nuestras instalaciones sin costo de envío. Para hacerlo:

- Confirmar la disponibilidad del equipo y agendar la cita con nuestro equipo de ventas.
- Presentar documento de identidad y comprobante de pago al momento de recoger.
- El pedido estará disponible para retiro en un plazo máximo de 4 horas hábiles tras la confirmación del pago.

Dirección de nuestra sede: Calle 79 # 16-15 Ofc 301, Barrio El Lago, Bogotá D.C.. Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.; sábados de 9:00 a. m. a 12:00 m.

## 6. Reclamaciones y Novedades de Envío

---

### 6.1 Paquete con daños visibles

Si al momento de la entrega el paquete presenta daños externos evidentes (golpes, aplastamiento, humedad), el cliente deberá:

- Rechazar el paquete ante el transportador, consignando la novedad en la planilla.
- Fotografiar el estado del paquete antes de cualquier manipulación.
- Notificar a TW dentro de las 2 horas siguientes al intento de entrega, enviando las fotografías al correo o WhatsApp indicados en la sección de contacto.

TW gestionará la reclamación ante la transportadora e iniciará el proceso de reposición o reenvío según corresponda. Los tiempos de respuesta dependerán del resultado de la investigación de la transportadora, proceso que puede tomar entre 5 y 15 días hábiles.

### 6.2 Daños internos descubiertos al abrir el paquete

Si el empaque externo está en buen estado pero el equipo presenta daños internos atribuibles al transporte (pantalla rota, componentes desplazados, etc.), el cliente deberá notificarlo a TW dentro de las 24 horas siguientes a la entrega, adjuntando:

- Fotografías del empaque original intacto.
- Fotografías o video del estado del equipo.
- Número de guía de envío.

TW evaluará el caso e iniciará el proceso correspondiente (reclamación al seguro de transporte, reparación o cambio del equipo). No se aceptarán reclamaciones por daños internos reportados después de 24 horas de la entrega.

### 6.3 Paquete no recibido o pérdida en tránsito

Si transcurrido el tiempo máximo estimado de entrega el paquete no ha llegado, el cliente debe:

- Verificar el estado de la guía en la aplicación o sitio web de la transportadora.
- Comunicarse con TW para activar el proceso de búsqueda con la transportadora.

El proceso de localización puede tomar entre 3 y 10 días hábiles. En caso de confirmarse la pérdida, se procederá a activar el seguro de transporte y gestionar el reenvío o el reembolso del valor del equipo, según acuerdo con el cliente.

### 6.4 Fallo en el primer intento de entrega

Si la transportadora no puede completar la entrega por ausencia del destinatario u otras causas imputables al cliente (dirección incompleta, nadie disponible para recibir), TW gestionará un segundo intento sin costo adicional. A partir del tercer intento fallido, los costos de reenvío serán asumidos por el cliente.

## 7. Recomendaciones para una Entrega Exitosa

---

- Proporcionar la dirección completa y exacta: incluir número de edificio, torre, bloque, apartamento o local, barrio y ciudad.
- Indicar un número de teléfono celular activo donde la transportadora pueda comunicarse el día de la entrega.
- Asegurarse de que haya una persona mayor de edad disponible en el domicilio durante el día del envío.
- Las transportadoras realizan subida de equipo sin costo hasta el quinto piso. Para pisos superiores o maniobras especiales (desmontar puertas, uso de grúa, etc.), los costos adicionales son responsabilidad del cliente y deben acordarse directamente con la transportadora.
- Conservar todos los embalajes originales hasta verificar el funcionamiento completo del equipo.
- Para actualizaciones o consultas sobre su envío, comuníquese con nosotros por WhatsApp al +57 3187700033.

## 8. Exclusiones y Limitaciones de Responsabilidad

---

TW no será responsable por:

- Demoras causadas por información de entrega incorrecta o incompleta proporcionada por el cliente.
- Daños o pérdidas ocurridos después de que la transportadora registra la entrega conforme.
- Daños derivados de mal uso, almacenamiento inadecuado o intervención no autorizada del equipo por parte del cliente.
- Retrasos atribuibles a situaciones de fuerza mayor: paros, desastres naturales, emergencias sanitarias, cierres viales o disposiciones gubernamentales.
- Costos de envío adicionales generados por datos de destinatario incorrectos, redireccionamientos o intentos de entrega fallidos imputables al cliente.

La responsabilidad de TW por pérdida o daño durante el transporte se limita al valor asegurado del equipo declarado al momento del despacho, de acuerdo con las condiciones del seguro de la transportadora.

## 9. Modificaciones a Esta Política

TW se reserva el derecho de actualizar esta política en cualquier momento. Los cambios serán publicados en comprandotecnologia.com con al menos 5 días de anticipación a su entrada en vigencia. La versión aplicable a cada pedido es la vigente al momento de la confirmación del pago.

## 10. Contacto y Canales de Atención

<b>Teléfono / WhatsApp</b>	+57 3187700033   WhatsApp: +57 3187700033
<b>Correo electrónico</b>	servicioalcliente@twgrupo.com
<b>Horario de atención</b>	Lunes a viernes: 8:00 a. m. – 5:00 p. m.   Sábados: 9:00 a. m. – 12:00 m.
<b>Sitio web</b>	comprandotecnologia.com / twgrupo.com