



## INSTRUCTIVO

### DESPACHO NACIONAL DE MERCANCIAS

CODIGO  
**CE-INT-03**

FECHA EMISION  
**10/02/2020**

VERSION 1 PAGINA

#### 1. DESPACHO NACIONAL DE MERCANCIA

**1.1** Se realizan despachos a nivel nacional a través de, “ Deprisa, y ENVIA” nos preocupamos por la garantía, la seguridad, la cobertura y la calidad en el servicio y los tiempos de entrega para que tu compra llegue a donde estés .

#### 1.2 TIEMPOS DE ENTREGA

Nuestra promesa de entrega es: de 1 día hábil, despues de ser confirmado tu pago realizamos la entrega de tu pedido al operador logistico para que realice el despacho correspondiente y en un plazo de 3 días hábiles estaras recibiendo tu pedido.

Es importante tener en cuenta:

- Si el pago de tu compra es confirmado de lunes a viernes, el primer día hábil es el día en que recibes la confirmación del pago y desde ese día tienes el tiempo de entrega.
- Si el pago de tu compra es confirmada el sábado, domingo o un festivo, el tiempo de entrega es disponible a partir del siguiente día hábil de la confirmación de tu pago.
- Igualmente debes tener presente que solo los pedidos que se realizana antes de las 3:00 pm cuentan como del mismo día; todo pedido realizado después de las 4:00 p.m. se procesara al siguiente día hábil.
- Una vez que tu pedido ha sido enviado, recibirás un correo electrónico, o un mensaje de WhatsApp informándote # de guia y empresa transportadora.

 <small>comercio empresarial s.o.s.</small>	<b>INSTRUCTIVO</b>  <b>DESPACHO NACIONAL DE MERCANCIAS</b>	CODIGO <b>CE-INT-03</b>	
	FECHA EMISION <b>10/02/2020</b>		
	VERSION 2	PAGINA	

### 1.3 Despachos:

- Lunes a viernes de 7:30 am a 4:30 pm
- Sábados, domingos y festivos no se realizan entregas

**COSTOS DE ENVIO : Flete contra vlr sujeto a destino final.**

#### 1.3.1 Inquietudes entorno al envío del pedido:

- No recibí mi pedido ¿Qué puedo hacer?

Si no recibiste tú pedido en el plazo estipulado, te pedimos que por favor te contactes con:

- - La línea de Servicio al cliente al "**317-5117777**", en horario de lunes a viernes de 7: 30 am a 4:00 pm)
- - A través de nuestro correo de servicio al cliente "**info@come.com.co**"
- - En nuestra tienda online dirección URL **https://www.come.com.co/** en el formulario de '**Contáctanos**'
- - A través de nuestra tienda online, en el chat de servicio al cliente.

#### 1.3.2 Quiero cambiar la dirección de entrega

- Para tomar tu solicitud por favor te contactas con:
- La línea de Servicio al cliente al (número telefónico **317-5117777**, en horario de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm)
- A través de nuestro correo electrónico de servicio al cliente "**info@come.com.co**"
- En nuestra tienda online dirección URL **https://www.come.com.co/** en el formulario de 'Contáctanos'
- - A través de nuestra tienda online, en el chat de servicio al cliente.
- **No** se permiten cambios de dirección entre diferentes Departamentos.



## INSTRUCTIVO

### DESPACHO NACIONAL DE MERCANCIAS

CODIGO  
**CE-INT-03**

FECHA EMISION  
**10/02/2020**

VERSION 2 | PAGINA

#### 1.3.3 Recomendaciones a Tener en cuenta al momento de recibir tu pedido:

- Debes revisar muy bien los empaques y verificar que estén en perfecto estado en compañía del transportador antes de firmar la guía.
- En caso de evidenciar una avería en el empaque no recibas el producto ni firmes la guía, si firmas sin revisar perderás el derecho de reclamación.
- Para que la reclamación sea válida debes conservar los empaques originales, los accesorios y manuales; además de no evidenciar uso.