

Políticas de envío

Actualizado al 16/01/2026

Envío por paquetería

IQ Herbal Products se compromete a entregar los productos adquiridos por el **Cliente** en perfecto estado.

Con el fin de optimizar la entrega, el **Cliente** deberá indicar un domicilio en el cual el pedido pueda ser entregado.

El envío se realizará solamente cuando se haya recibido el cobro y en cuanto el **Cliente** haya verificado los datos de entrega.

1. **IQ Herbal Products** no será responsable por los errores causados en la entrega cuando el domicilio de entrega por el **Cliente** no exista, no se ajuste a la realidad o hayan sido omitidos datos para la entrega.

2. **IQ Herbal Products** se reserva el derecho de ajustar el costo de flete y entrega de un pedido con base en la cobertura de la mensajería y, a la particularidad del servicio de entrega.

Plazo de entrega

El **Cliente** podrá elegir la paquetería y el tiempo de entrega de su conveniencia para la entrega tomando en cuenta que los plazos son solo una estimación y no una garantía de cumplimiento, ya que la entrega se realiza a través de empresas de mensajería ajenas a **IQ Herbal Products** contratadas para tal fin.

Por ello, es posible que los plazos varíen por razones de logística, de caso fortuito o fuerza mayor. En casos de retrasos en las entregas, **IQ Herbal Products** informará al **Cliente** de que trata dicha situación tan pronto como tengamos conocimiento de ello.

Cada entrega se considerará efectuada a partir del momento en el cual la empresa de transportes pone el **Producto** a disposición del **Cliente** en el domicilio señalado al momento de realizar la compra, se materializó el cambio del estatus a través de sistema de control utilizado por la compañía de transportes contratada.

No se considerarán retrasos en la entrega aquellos casos en los que el pedido haya sido puesto a disposición del **Cliente** por parte de la compañía de transporte dentro del plazo acordado y el pedido no se haya podido entregar por causas imputables al **Cliente** de que se trate.

Esta información será visible en los detalles del producto. El riesgo de los **Productos** (entre otros, la pérdida o robo) se transmitirá al **Cliente** a partir del momento en que los mismos se hayan puesto a su disposición en el lugar de entrega.



Datos de entrega, entregas no realizadas y extravío.

En el mismo número de **WhatsApp** en el que se informe al **Cliente** que el **Producto** salió del almacén desde el cuál se realizará su envío, se proporcionará el número de envío para su rastreo y el número de atención al cliente de la compañía de transportes responsable de la entrega, de forma que, en caso que surja cualquier incidencia en la entrega, el **Cliente** pueda contactar a dicha compañía para resolverla. Si en el momento de la entrega el **Cliente** se encuentra ausente, el transportista dejará un comprobante indicando cómo proceder para concertar una nueva entrega.

IQ Herbal Products contrata, como parte del servicio de entrega de mensajería, la realización de tres fechas tentativas de entrega, para garantizar así que la entrega se produzca. Si pasados 10(diez)días naturales desde la salida a reparto del pedido, la entrega del mismo no se ha podido concretar, el **Cliente** deberá ponerse en contacto con **IQ Herbal Products**.

En caso de que el **Cliente** no procese así transcurridos 20(veinte) días naturales desde la salida a reparto del pedido, este será desecho por parte de la **paquetería** y el **Cliente** deberá asumir los gastos correspondientes. Si el motivo por el que no se ha podido realizar la entrega es el extravío del paquete, nuestro encargado de envíos iniciará una investigación.

En estos casos, los plazos de respuesta de nuestros encargados suelen oscilar entre una y tres semanas. Diligencia en la entrega **El Cliente**, bajo su propia y exclusiva responsabilidad deberá comprobar el buen estado del paquete ante el transportista que, por cuenta de **IQ Herbal Products**, realice la entrega de los **Productos** solicitados, indicando en el comprobante de entrega cualquier anomalía que pudiera detectar en el embalaje de los mismos.

Si una vez revisado el producto, el **Cliente** detectara cualquier incidencia como golpe, rotura, indicios de haber sido abierto o cualquier desperfecto causado en el **Producto** por el envío, éste se obliga a comunicarlo a **IQ Herbal Products**, a través vía telefónica dentro de las 48 horas siguientes a su entrega, esto en el entendido que el cómputo de dicho plazo inicia a partir de la fecha y hora de entrega del pedido en cuestión, señaladas por la empresa de mensajería y paquetería que lo hubiere entregado, en la guía de rastreo correspondiente.

Política de Envío con Responsabilidad del Cliente por Dirección Incorrecta

Además de las políticas de envío existentes, se implementa la siguiente política para los casos en que el **Cliente** proporcione una dirección incorrecta al realizar su pedido:

Responsabilidad del Cliente por Dirección Incorrecta:

En caso de que el **Cliente** proporcione una dirección de envío incorrecta al realizar su pedido y como resultado, el producto no pueda ser entregado correctamente, el **Cliente** será considerado responsable de los costos asociados a esta situación. Esto incluye el costo del producto y el costo de un nuevo envío con la dirección correcta.



Procedimiento en Caso de Dirección Incorrecta:

Si el **Cliente** se da cuenta de la dirección incorrecta después de que el producto ha sido enviado, debe comunicarse con **IQ Herbal Products** de inmediato. **IQ Herbal Products** hará todo lo posible para corregir la dirección y realizar un nuevo envío.

El **Cliente** deberá asumir los costos asociados a esta corrección, incluido el costo del producto y los gastos de envío adicionales.

Esta política de responsabilidad del **Cliente** por dirección incorrecta se implementa para garantizar una entrega efectiva y precisa de los productos. **IQ Herbal Products** se esforzará por brindar asistencia al **Cliente** en estos casos, pero es esencial que el **Cliente** proporcione información precisa al realizar un pedido para evitar problemas de entrega y costos adicionales.

