

POLÍTICA DE ENVÍOS – CITIVISION

1. Cobertura

Realizamos envíos a todo el territorio de la República Argentina mediante servicios logísticos externos (por ejemplo: Andreani, Correo Argentino, u otros operadores según disponibilidad y zona).

También contamos con la opción de **retiro en sucursal** (si aplica según el checkout del sitio).

2. Plazos de entrega

Los tiempos estimados dependen del tipo de producto y del destino:

A. Lentes de sol / Armazones sin graduación / Accesorios

- **CABA y GBA:** entre 1 a 3 días hábiles.
- **Resto del país:** entre 2 a 7 días hábiles, según la localidad.

B. Armazones con cristales graduados (fabricación personalizada)

Debido a que los cristales se fabrican a medida en laboratorio, el plazo puede variar según el tipo de lente, tratamiento y receta:

- **Estimado:** entre 5 a 20 días hábiles.

Este plazo contempla:

- Recepción del pedido
- Validación de receta
- Fabricación de cristales
- Montaje en armazón
- Control de calidad
- Despacho

Si necesitás plazos más concretos según tu receta, podés consultarnos por WhatsApp antes de comprar.

3. Gestión del envío y seguimiento

- Una vez despachado el pedido, el cliente recibirá un **correo con el seguimiento (tracking)** por parte de la empresa logística.
 - El **horario de entrega** depende exclusivamente de la logística, no pudiendo Citivision garantizar un rango horario específico.
 - En caso de elegir Andreani u otra empresa, el cliente podrá gestionar consultas directamente con ellos usando el número de seguimiento.
 - Si no recibís el mail de seguimiento:
 - ✓ Revisá **Spam / Correo No Deseado**
 - ✓ Verificá que el correo sea el mismo registrado en la compra
 - ✓ Si aún así no aparece, escribinos por WhatsApp o mail
-

4. Error en la dirección de envío

La **dirección de entrega ingresada por el cliente** tiene carácter de **Declaración Jurada**, por lo cual:

- Si el pedido fue enviado a una **dirección mal ingresada por el cliente**, y fue entregado a un adulto en esa dirección, **Citivision no se responsabiliza** por la recepción del producto.
- Las empresas de transporte entregan a **quien reciba en la dirección indicada**, siempre que sea **mayor de 18 años**, sin obligación de verificar identidad.
- En estos casos, Citivision **no podrá reenviar el pedido sin costo**, y el cliente deberá:
 - Abonar nuevamente el envío, y/o
 - En caso de desconocimiento del cargo ante banco o plataforma de pago, se presentarán las pruebas correspondientes (dirección declarada por el cliente + políticas aceptadas al comprar).

Por eso recomendamos **revisar cuidadosamente** los datos de envío antes de finalizar la compra.

5. Intentos de entrega y devoluciones por ausencia

Si el operador logístico realiza intentos de entrega sin éxito por:

- Ausencia en el domicilio,
- Imposibilidad de contacto,
- Domicilio inaccesible o incorrecto,

el paquete puede:

- Ser enviado a una **sucursal del operador**, o
- Ser devuelto al **depósito de Citivision**.

En estos casos:

- El **cliente deberá abonar un nuevo envío** para que el pedido sea reexpedido.
 - No podrán gestionarse **reembolsos por envío fallido por ausencia o dirección errónea**.
-

6. Fechas especiales y demoras adicionales

Durante fechas de alta demanda, los tiempos pueden extenderse. Esto incluye, entre otros:

- Día del Padre
- Día de la Madre
- Navidad / Fin de Año
- Cyber Monday
- Hot Sale
- Black Friday

En estos períodos puede sumarse una **demora adicional de hasta 7 días hábiles según destino**, por lo que recomendamos realizar las compras con anticipación.

7. Estado del envío (tracking)

El cliente puede consultar el estado del envío:

- ✓ Desde el link enviado por el operador logístico
 - ✓ Desde el portal del operador ingresando el número de tracking
 - ✓ Comunicándose por WhatsApp o mail con Citivision si necesita asistencia
-

8. Productos dañados en transporte

Si recibís un producto dañado en el envío, es importante:

1. **No descartar el empaque**
2. **Sacar fotos del producto y del packaging**
3. **Contactarnos dentro de las 48 horas posteriores a la entrega**

Según corresponda, se coordinará:

- Reposición,
 - Cambio,
 - Corrección,
 - O gestión ante la logística.
-

9. Costos de envío

Los costos pueden variar según:

- Peso y tipo de producto
- Dirección de entrega
- Servicios logísticos
- Promociones vigentes

El costo final se mostrará durante el **checkout**, antes de finalizar la compra.

En ciertos casos, Citivision puede ofrecer:

- **Envío gratis** por monto mínimo,
 - **Promociones específicas**,
 - **Retiro en sucursal sin costo** (si aplica).
-

10. Contacto por consultas de envío

Para asistencia o consultas sobre tu pedido:

WhatsApp: [11 2344-4415](https://wa.me/1123444415)