

## Política de Envíos

Fecha de última actualización: 9 de Abril del 2025

En Alterna, nos comprometemos a que recibas tus productos de forma segura, eficiente y clara. A continuación, te explicamos todo lo que necesitas saber sobre nuestros métodos de envío, tiempos de entrega y condiciones especiales.

### 1. Envíos dentro de la Ciudad de México

Contamos con una opción de entrega personal (por medio de recolector/a) en estaciones de Metrobús o Metro, ideal si prefieres recoger tu pedido de forma rápida y con costo por recolección.

- Puntos disponibles: A convenir entre ambas partes, según zonas accesibles y seguras para ambas.
- Horarios: Se agendan de lunes a sábado en un horario previamente acordado.
- Requisitos: Se solicita puntualidad y confirmación con al menos 24 horas de anticipación.
- Costo: Depende la estación de transporte es la cotización del recolector/a

También puedes optar por envío a domicilio dentro de la CDMX usando paqueterías reconocidas. Consulta si tu zona tiene cobertura directa.

### 2. Envíos nacionales (resto de México)

Realizamos envíos a toda la República Mexicana a través de:

#### a) Correos de México

- Tiempo estimado: De 5 a 12 días hábiles.
- Ideal para: Envíos económicos sin urgencia.
- Incluye número de rastreo.

#### b) Paqueterías comerciales (Servicio estándar o exprés)

Trabajamos con empresas como Estafeta, FedEx, DHL o Redpack, según disponibilidad y mejores tiempos de entrega.

- Tiempo estimado: De 2 a 5 días hábiles.
- Incluye número de rastreo.
- Costo: Varía según peso, destino y tipo de servicio. Se calcula al momento de tu compra.

### 3. Procesamiento de pedidos

- Todos los pedidos se procesan entre 24 y 72 horas hábiles después de confirmado tu pago.
- En caso de productos personalizados o pedidos especiales, el tiempo de preparación puede extenderse. En ese caso, te avisaremos con anticipación.

### 4. Consideraciones importantes

- Una vez entregado el paquete a la paquetería o confirmado el punto de entrega, no nos hacemos responsables por retrasos o incidentes ajenos a nuestro control.
- Te enviaremos tu número de guía tan pronto como esté disponible.
- Es importante que proporciones tu dirección de manera clara y completa para evitar demoras o devoluciones.

### 5. ¿Tienes dudas o necesitas algo especial?

Escríbenos con confianza. Si necesitas una entrega urgente, personalizada o en un punto específico, haremos lo posible por ayudarte.

Correo electrónico: [atencionalcliente@gmail.com](mailto:atencionalcliente@gmail.com)

WhatsApp o número de contacto: +525569039171, +525634418212

Instagram: @

Gracias por elegirnos y por apoyar lo hecho con amor y dedicación.