

POLÍTICAS DE ENVÍO VIVRI®

Los siguientes términos aplican para todos los envíos realizados dentro de la República Mexicana.

- Es importante considerar que no hay envíos internacionales.
- Todo pedido generado, será procesado y despachado durante el siguiente día hábil posterior a la fecha de compra, de la misma forma se proporcionará al LIV™ / Cliente el número de guía del pedido generado.
- El tiempo de tránsito depende del código postal de tu domicilio dentro de la República Mexicana.
- Nuestra garantía de entrega es de 2 a 7 días hábiles, si tu pedido no es entregado dentro de este periodo, el costo de paquetería te será reembolsado (*), excepto localidades de zona extendida (**).
- Es necesario proporcionar la dirección de envío correcta y completa (calle, número, colonia, entre calles y código postal), ya que de esta información se determina la entrega del pedido lo antes posible.
- En caso de que el LIV™ / Cliente proporcione el domicilio de envío de manera incompleta o incorrecta y esto cause un re-direccionamiento del producto a otro domicilio, el costo adicional será cubierto por el LIV™ / Cliente. Le recordamos que si su orden tiene algún problema en la dirección de envío, como resultado esta orden estará fuera de la garantía de envío.
- **Al momento de recibir su paquete, le solicitamos revisar que:**
 1. El sello de seguridad no se encuentre dañado, violado o roto.
 2. La cinta de seguridad no se encuentre dañada, violada o rota.
 3. El producto no se encuentre dañado o incompleto



1.- SELLO DE SEGURIDAD



2.- CINTA DE SEGURIDAD

- En caso de que presenten algún daño o defecto favor de no recibir el paquete y comunicarse de manera inmediata al área de Atención a LIVs™ 01 800 968 4874, o vía correo electrónico a envios@vivri.com reportando lo observado. Deberá enviar evidencia fotográfica de la caja y de la orden impresa que acompaña el paquete.
4. Revisar que el número de piezas mencionadas en la Guía de rastreo DHL coincidan con el número de piezas que se le están entregado en físico.



PIEZAS EN LA GUÍA DE RASTREO DHL	NÚMERO DE CAJAS POR GUÍA
1	 1/1
2	 1/2 2/2
3	 1/3 2/3 3/3

- En caso de que el número de piezas recibidas no coincida con el número de piezas que está indicado en la Guía de rastreo por parte de la compañía de paquetería. Favor de comunicarse de manera inmediata con la compañía de paquetería al siguiente número 01-800-7656-345, para información adicional sobre el pedido y para conocer el status de la pieza faltante.
- En caso de que el LIV™ / Cliente no reporte daño, merma o menoscabo y firme de recibido un paquete dañado, violado o incompleto, VIVRI® no se hará responsable del producto faltante o dañado.
- En caso de que el LIV™ / Cliente solicite recoger su pedido en un centro de entrega de la compañía de paquetería, por políticas del proveedor logístico, el producto permanecerá un plazo máximo de 5 días para ser recolectado. Una vez concluido el plazo de 5 días, el producto será devuelto al CEDIS VIVRI®. En caso de solicitar otro envío, el costo de éste será cubierto por el LIV™ / Cliente.

HERRAMIENTAS PARA EL SEGUIMIENTO DE ENVÍOS

- Es muy importante que el LIV™ / Cliente una vez que haya realizado una compra, se mantenga al tanto de su correo (***) registrado en su back office VIVRI®, al cual se estará enviando una notificación con el número de guía, para el monitoreo de su pedido.
- Para tener un mayor seguimiento de su orden, VIVRI® y su proveedor de paquetería te brinda la siguiente opción de monitoreo, a través de tu cuenta de Twitter.
Link: www.dhl.com.mx/siguetuenvio



Para cualquier duda o aclaración, estamos disponibles en los siguientes teléfonos:
01 800 968 4874 en los siguientes horarios:

- LUNES – VIERNES 09:00 – 18:00 hrs.
- SÁBADOS 09:00 - 13:00 hrs.

Y al correo electrónico
envios@vivri.com

* El reembolso de paquetería se aplicará en el próximo pedido, al momento de realizar una nueva orden de producto deberá seleccionar recoger en el LSC GDL, posteriormente deberá comunicarse con el área de atención a LIV™ solicitando que se aplique el reembolso de paquetería de la orden correspondiente, para lo cual deberá indicar el número de ticket con el reembolso autorizado previamente.

** CP en el cual, nuestro proveedor de paquetería tiene frecuencia reducida de entrega, el tiempo promedio de entrega es mayor a 7 días hábiles.

*** En ocasiones por la configuración de la cuenta de correo electrónico, nuestros mensajes podrían llegar a la carpeta de **correo no deseado**, por lo que sugerimos verificar periódicamente esta carpeta.