Política de Envíos y Cobertura Logística — Furbuddy

Vigencia: 1 de noviembre de 2026 | Jurisdicción: República de El Salvador | Validez: Documento Legal Vigente

1. Alcance y Compromiso Logístico

En Furbuddy (furbuddy.xyz), trabajamos para que los accesorios, artículos de estimulación cognitiva y productos de bienestar para tu perro o gato lleguen de forma rápida, segura y en perfectas condiciones hasta la puerta de tu hogar.

La distribución física de nuestros pedidos se realiza a través de operadores logísticos tercerizados especializados en paquetería y última milla (3PL) con cobertura en los catorce departamentos de la República de El Salvador.

2. Tiempos de Preparación y Entrega

Los tiempos de entrega se computan en días hábiles (lunes a viernes, excluyendo sábados después de mediodía, domingos y días de asueto nacional oficial en El Salvador), a partir del momento en que el pago queda confirmado en nuestra pasarela Wompi o validado en transferencias:

Zona Geográfica	Tiempo Estimado de Entrega	Cobertura Detallada
Área Metropolitana de San Salvador (AMSS)	24 a 48 horas hábiles	San Salvador, Santa Tecla, Antiguo Cuscatlán, Soyapango, Ilopango, San Marcos, Mejicanos, Apopa, Nejapa, Ciudad Delgado, Cuscatancingo y Ayutuxtepeque.
Envíos Departamentales (Interior del país)	48 a 72 horas hábiles	Cabeceras departamentales y cascos urbanos de Santa Ana, Sonsonate, Ahuachapán, La Libertad (costa e interior), Chalatenango, Cuscatlán, Cabañas, San Vicente, Usulután, San Miguel, Morazán y La Unión.

> **[NOTA INFORMATIVA]**
> Las órdenes registradas y pagadas de lunes a viernes antes de las 12:00 m. ingresan a preparación de bodega el mismo día. Las órdenes recibidas después de esa hora o en fines de semana serán procesadas al siguiente día hábil.

3. Tarifas de Envío y Beneficio de Envío Gratuito

Furbuddy aplica una política de tarifas planas justas y transparentes, sin sobrecostos ocultos al momento del checkout:

- Tarifa Estándar AMSS: $3.00 USD
- Tarifa Estándar Departamental: $4.50 USD

3.1. Envío Gratuito

> **[BENEFICIO DE COMPRA]**
> ¡Envío Gratis a Nivel Nacional en compras a partir de $35.00 USD!

- El beneficio de envío gratuito se activa de forma automática en el carrito de compras de WooCommerce cuando el subtotal de los productos adquiridos alcance o supere los $35.00 USD.
- Si se aplican cupones de descuento o promociones, el monto final resultante de los productos debe mantener el umbral mínimo de $35.00 USD para conservar el flete gratuito.

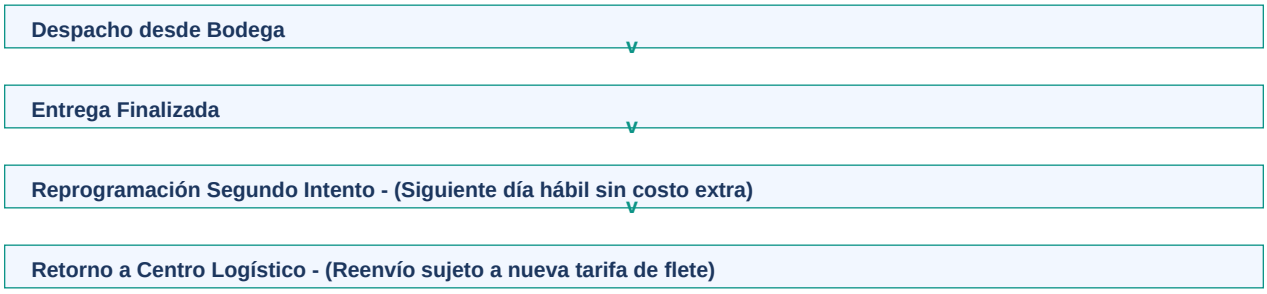
4. Modalidades de Pago y Pago Contra Entrega

Para comodidad de nuestros Clientes, ofrecemos las siguientes modalidades logístico-financieras:

- Pago Anticipado en Línea: Tarjeta de crédito o débito a través de Wompi o transferencia bancaria Transfer365. Disponible para todo el país.
- Pago Contra Entrega (Efectivo o Enlace de Cobro al Recibir): Disponible exclusivamente para rutas habilitadas dentro del Área Metropolitana de San Salvador (AMSS) con operadores de mensajería dotados de recaudo seguro validado. Esta opción no está disponible para envíos departamentales lejanos.

5. Protocolo de Entrega e Intentos Fallidos

Para garantizar una entrega exitosa, el proceso se ejecuta conforme a las siguientes pautas:



1. Notificación de Salida a Ruta: El Cliente recibirá un mensaje vía WhatsApp o correo electrónico cuando su paquete haya sido asignado a la ruta del operador logístico.
2. Máximo de Dos (2) Intentos: El mensajero 3PL realizará un primer intento de entrega en la dirección especificada, procurando comunicarse al teléfono de contacto registrado. Si no hubiere persona autorizada para recibir el paquete:

- Se coordinará un segundo intento de entrega en el siguiente día hábil sin costo adicional.

3. Paquete No Reclamado / Ausencia Definitiva: Si tras el segundo intento no es posible concretar la entrega por causas no imputables a Furbuddy ni al transportista (dirección errónea, número de contacto no contesta o ausencia prolongada), el paquete retornará a nuestro centro de almacenamiento.

- Cualquier reprogramación posterior requerirá el pago de una nueva tarifa de envío ($3.00 AMSS / $4.50 Departamental).
- En caso de que el Cliente solicite la anulación del pedido tras dos intentos fallidos, se reembolsará el costo de los productos mas no el valor del flete incurrido.

6. Zonas de Difícil Acceso y Cobertura Restringida

Con el objetivo de salvaguardar la integridad de los transportistas y asegurar que los pedidos lleguen a su destino:

- Ciertas colonias, cantones o zonas rurales catalogadas como de alto riesgo o sin nomenclatura vial accesible para los vehículos de mensajería podrían tener restricciones de entrega directa a domicilio.
- En tales casos, nuestro equipo de logística coordinará con el Cliente la entrega en un Punto Seguro o Agencia Aliada de Encomiendas (sucursal de paquetería de mayor cercanía a su domicilio o lugar de trabajo) para su retiro personal.

7. Recepción e Inspección del Paquete

Al momento de recibir el paquete por parte del mensajero:

1. Revisión Externa: El Cliente o la persona mayor de edad autorizada para recibir deberá verificar que la caja o sobre biodegradable se encuentre debidamente sellado con la cinta de seguridad de Furbuddy y sin roturas o perforaciones evidentes.
2. Averías en Tránsito: Si el empaque presenta daños severos, abolladuras extremas o signos de haber sido vulnerado, el Cliente deberá:

- Tomar fotografías inmediatamente antes de abrirlo.
- Reportar la incidencia dentro de las primeras veinticuatro (24) horas a nuestro WhatsApp de soporte ([+503 7000-0000]).
- Furbuddy gestionará de inmediato la reposición del artículo dañado sin costo adicional para el comprador.

8. Responsable del Área de Operaciones y Envíos

Cualquier coordinación especial de despacho, seguimiento de guías de rastreo o cambio de dirección antes de la salida a ruta es supervisada por:

- Gerente de Logística y Operaciones: Samuel Enrique Alvarado Romero.
- Canal de Enlace Logístico: WhatsApp Business [+503 7000-0000] | logistica@furbuddy.xyz