Política de envíos

D’Martine • dmartine.com • Colombia

Esta política explica la cobertura, los costos, los plazos de despacho y entrega y la atención de incidencias de pedidos de D’Martine. El plazo y el valor aplicables a cada pedido deben mostrarse antes de que el comprador acepte la operación.

Vendedor y atención

Vendedor: D MARTINE COMPANY SAS, NIT 900.013.261-7, opera bajo la marca D’Martine. Dirección principal: Carrera 7 No. 7-101, barrio Tranquilandia, Chía, Cundinamarca, Colombia. Atención al cliente y solicitudes sobre datos personales: scliente@dmartine.com. Contacto comercial: comercial@dmartine.com. Teléfonos: (+57) 320 216 5757 y (+57) 320 214 7237. Sitio web: https://dmartine.com/.

Cobertura y modalidades

Realizamos envíos en Bogotá y a destinos de Colombia atendidos por nuestra operación logística y aliados de transporte. La cobertura exacta se verifica antes del pago; no se cobrarán pedidos a destinos sin servicio confirmado. No se ofrecen envíos internacionales bajo esta política.

La modalidad, las restricciones de transporte, la necesidad de instalación y las condiciones especiales para equipos voluminosos o productos que requieran conservación particular se informarán en la ficha del producto o en la cotización.

Costos y pedido mínimo

El pedido mínimo publicado es de $200.000 COP para Bogotá y $400.000 COP para otros destinos de Colombia. En Bogotá se ofrece envío gratuito por compras superiores a $200.000 COP, conforme a la información comercial del sitio. Antes de aceptar el pedido podrá conocer el valor final del envío, incluida la gratuidad cuando proceda. Se respetarán las condiciones más favorables que se hayan anunciado para su compra.

Para destinos y pedidos sin beneficio de gratuidad, el costo depende del destino, peso, dimensiones y servicio contratado y se informa antes del pago. No se añadirán cargos no aceptados. Las condiciones de cobertura, pedido mínimo y promociones aplicables estarán disponibles antes de finalizar la compra.

Plazos de despacho y entrega

El tiempo estimado de entrega publicado es de 3 a 5 días hábiles. Antes de aceptar cada pedido se informará el plazo total aplicable al destino y al producto. Si una referencia requiere un plazo diferente, este deberá informarse y aceptarse expresamente antes de finalizar la compra.

El despacho es la entrega del paquete al transportador; la entrega es la recepción del pedido por el comprador. El plazo total confirmado comprende la preparación y el transporte, según lo informado en la operación. El vendedor no podrá ampliarlo unilateralmente después de la aceptación. Los días hábiles excluyen domingos y festivos; cualquier particularidad de la operación o del destino se informará previamente.

Si no se establece un plazo de entrega, se aplica el máximo legal de 30 días calendario contados desde el día siguiente a la comunicación del pedido. Se respetarán los plazos y las condiciones más favorables que se hayan anunciado y aceptado para la compra.

Confirmación y seguimiento

Enviaremos confirmación del pedido, resumen de productos, cantidades, valor, costo de envío y plazo de entrega, a más tardar el día calendario siguiente al pedido en los términos del artículo 50 de la Ley 1480. Cuando exista guía, se comunicará junto con el canal para consultar el estado.

El comprador debe proporcionar datos de entrega correctos. Si se requiere corregirlos, debe contactar al vendedor lo antes posible. Un cambio de dirección o reenvío que implique costo adicional se informará y acordará antes de ejecutarlo; no se cobrará automáticamente.

Recepción e incidencias

Recomendamos revisar cantidad, referencia y estado exterior al recibir. Reportar daños visibles y aportar fotografías ayuda a investigar, pero no es obligatorio grabar la apertura ni reportar en 24 horas como condición para ejercer derechos legales. Firmar la recepción no elimina la garantía ni los derechos frente a un defecto no evidente.

Ante pérdida, daño, entrega equivocada o faltantes, D’Martine atenderá directamente la reclamación y coordinará la solución y el transporte que le corresponda. El consumidor no estará obligado a resolver exclusivamente con la transportadora. No se sustituirán referencias ni se realizarán entregas parciales que alteren lo contratado sin aceptación previa.

No disponibilidad y retrasos

La falta de disponibilidad se informará inmediatamente. Solo a solicitud del consumidor se fijará una segunda fecha de entrega. Ante vencimiento del plazo acordado o del plazo legal supletorio, o falta de disponibilidad, el consumidor podrá terminar unilateralmente el contrato y obtener todas las sumas pagadas sin descuentos.

El reembolso por estas causas se hará efectivo en un máximo de 15 días calendario. Se atenderá la preferencia del consumidor respecto del medio de devolución, conforme a la Ley 2439 de 2024. No se impondrán bonos o saldos a favor. Las incidencias de logística no suprimen estos derechos.

Peticiones y vigencia

Las solicitudes pueden radicarse por el mismo medio de la compra y por los canales de atención. Se emitirá número de radicado con fecha y hora y un mecanismo de seguimiento. Las reclamaciones directas de consumo se responderán dentro de 15 días hábiles, sin desplazar plazos especiales más cortos de solución o reembolso.

Esta versión rige a partir del 3 de noviembre de 2026. Las modificaciones se publicarán en el sitio y aplicarán hacia el futuro, sin alterar las condiciones de pedidos ya aceptados ni los derechos adquiridos.

Fundamento normativo

Ley 1480 de 2011 — Consultar fuente oficial | Ley 2439 de 2024 — Consultar fuente oficial