

POLÍTICA DE ENVÍOS Y ENTREGAS

ABC Expressions

Versión: 1.1

Fecha de actualización: 11 de octubre de 2026

1. Información general

ABC Expressions es un emprendimiento colombiano dedicado a la elaboración y comercialización de productos personalizados, regalos, artículos decorativos y soluciones creativas.

La presente política establece las condiciones generales para el despacho, transporte y entrega de los productos adquiridos a través de nuestros canales oficiales de atención.

Estas disposiciones complementan los Términos y Condiciones de ABC Expressions y se aplican sin perjuicio de los derechos reconocidos a los consumidores por la legislación colombiana.

2. Modalidades de entrega

ABC Expressions realiza las entregas de sus productos mediante las siguientes modalidades:

- **Envíos nacionales:** a través de empresas de mensajería y transporte, sujetos a la cobertura de cada operador.
- **Domicilios locales:** entregas previamente programadas, sujetas a la disponibilidad y cobertura del servicio de domicilio.

La modalidad de entrega será acordada con el cliente durante el proceso de cotización o confirmación del pedido.

ABC Expressions opera desde un taller privado y no cuenta con un punto de atención presencial para la recogida de productos.

Por motivos de organización operativa, privacidad y seguridad, no se realizan entregas en el taller, ferias, eventos ni puntos de encuentro.

3. Cobertura

ABC Expressions realiza envíos a diferentes ciudades y municipios de Colombia, según la cobertura de las empresas transportadoras disponibles.

Los domicilios locales se ofrecerán únicamente en las zonas donde exista disponibilidad del servicio de entrega.

La posibilidad de realizar un domicilio se verificará según la dirección de destino y las condiciones del operador correspondiente.

Cuando una dirección se encuentre fuera de cobertura, ABC Expressions informará al cliente las alternativas disponibles antes de confirmar el despacho.

Los envíos internacionales no forman parte del servicio habitual y, en caso de ofrecerse, estarán sujetos a condiciones particulares previamente acordadas.

4. Costos y modalidad de pago del envío

Los costos de transporte dependerán de la ciudad de destino, dirección, peso, dimensiones del paquete y tarifas del operador logístico.

Los envíos se gestionan habitualmente bajo la modalidad de flete contraentrega, por lo que el cliente paga directamente el valor del transporte al operador logístico al momento de recibir su paquete, según las condiciones del servicio contratado.

El valor del transporte es independiente del precio de los productos, salvo que se acuerde expresamente lo contrario.

Antes del despacho, ABC Expressions informará al cliente la modalidad de envío, el costo conocido o estimado y las condiciones de pago aplicables.

Cuando el operador no ofrezca la modalidad de flete contraentrega, cualquier alternativa deberá ser informada y acordada previamente con el cliente.

El pago contraentrega corresponde al **costo del transporte**, no al valor de los productos adquiridos.

5. Tiempos de fabricación y despacho

Los tiempos de fabricación de ABC Expressions son variables y dependen de las características particulares de cada pedido.

Para establecerlos se tendrán en cuenta factores como la complejidad del diseño, las cantidades solicitadas, los materiales requeridos y los procesos de elaboración y acabados.

El plazo de fabricación será informado y acordado individualmente durante la cotización o confirmación del pedido.

Se diferencian dos períodos:

- **Tiempo de fabricación:** período necesario para diseñar, producir, personalizar y preparar el pedido.
- **Tiempo de transporte:** período necesario para trasladar el paquete desde su despacho hasta la dirección de destino.

Los tiempos de transporte dependerán del operador logístico, la cobertura y las condiciones del servicio contratado.

Cuando se presente alguna circunstancia que pueda afectar el plazo de entrega acordado, ABC Expressions informará oportunamente al cliente y gestionará la situación conforme a las obligaciones legales y contractuales aplicables.

6. Confirmación de datos de entrega

Para gestionar correctamente los envíos, el cliente deberá proporcionar información suficiente y veraz, incluyendo:

- Nombre de la persona destinataria.
- Número telefónico de contacto.
- Dirección completa.
- Ciudad y departamento.
- Barrio, apartamento, torre u otras indicaciones necesarias, cuando corresponda.
- Correo electrónico.

ABC Expressions podrá solicitar la confirmación de los datos antes del despacho.

La información será tratada conforme a nuestra Política de Tratamiento de Datos Personales.

7. Preparación y embalaje

ABC Expressions preparará los productos para su transporte utilizando materiales de embalaje apropiados según su tamaño, peso, fragilidad y características.

Los productos delicados, figuras tridimensionales y artículos susceptibles de daño recibirán una protección acorde con sus necesidades de transporte.

El embalaje podrá variar según el tipo de producto y las condiciones logísticas del envío.

8. Despacho y seguimiento

Una vez despachado el pedido, ABC Expressions proporcionará al cliente la información de seguimiento disponible, cuando el operador de transporte cuente con este servicio.

La información podrá incluir el nombre de la transportadora, número de guía o confirmación del domicilio programado.

El cliente podrá consultar el estado de su envío mediante los canales habilitados por el operador logístico o comunicarse con ABC Expressions para recibir orientación.

9. Recepción del pedido

Al recibir el producto, se recomienda al cliente revisar el estado externo del embalaje y verificar que el contenido corresponda a su pedido.

Si observa daños, faltantes o inconsistencias, podrá comunicarse con ABC Expressions mediante sus canales oficiales, aportando fotografías y una descripción de lo ocurrido cuando sea posible.

Se recomienda conservar temporalmente el embalaje y los elementos de protección para facilitar la revisión de cualquier novedad.

La ausencia de fotografías, videos de apertura o reportes inmediatos no implica por sí sola la pérdida de los derechos legales del consumidor.

10. Novedades durante el transporte

En caso de pérdida, daño, entrega incorrecta o retraso durante el transporte, el cliente podrá informar la situación a ABC Expressions para su revisión.

ABC Expressions realizará las gestiones correspondientes con el operador logístico y atenderá las obligaciones que le correspondan como vendedor.

La contratación de una empresa transportadora no excluye las responsabilidades legales de ABC Expressions frente al consumidor.

Cuando proceda, se ofrecerán las soluciones previstas por la legislación aplicable y las condiciones contractuales válidamente acordadas.

11. Entregas fallidas y direcciones incorrectas

Cuando una entrega no pueda completarse debido a información incorrecta o incompleta proporcionada por el cliente, ausencia del destinatario u otras circunstancias verificables, ABC Expressions revisará la situación con el operador de transporte.

Si resulta necesario efectuar un nuevo despacho, se informará previamente al cliente sobre las condiciones y los posibles costos adicionales que legalmente le correspondan.

No se cobrarán automáticamente costos adicionales cuando la entrega fallida sea atribuible a ABC Expressions o al operador logístico bajo su responsabilidad.

12. Pedidos no entregados

Cuando un pedido no pueda ser entregado, ABC Expressions se comunicará con el cliente mediante los datos de contacto suministrados para informar la situación y buscar una solución.

Las alternativas podrán incluir corrección de información, reprogramación, nuevo despacho o las medidas que correspondan conforme a la ley.

La imposibilidad de completar una entrega no implica automáticamente la pérdida del dinero pagado ni de los derechos del consumidor.

13. Entregas de pedidos personalizados

Los productos elaborados bajo pedido requieren procesos de producción que pueden incluir diseño, revisión, fabricación y acabados.

Las fechas de entrega se establecerán teniendo en cuenta las características del proyecto y serán informadas al cliente antes de confirmar la compra.

Cuando el cliente solicite modificaciones después de aprobar un diseño o durante la fabricación, ABC Expressions informará si estas afectan el plazo inicialmente acordado.

Cualquier modificación del plazo contractual deberá gestionarse de conformidad con los acuerdos válidos y los derechos del consumidor.

14. Garantías y reclamaciones

Los productos entregados están sujetos a las disposiciones colombianas sobre garantía legal y protección al consumidor.

Si un producto presenta defectos de fabricación, daños atribuibles al proceso de entrega o incumplimientos de las condiciones contratadas, el cliente podrá presentar una reclamación.

Las solicitudes serán atendidas conforme a los Términos y Condiciones de ABC Expressions y a la legislación vigente.

La naturaleza personalizada del producto no elimina los derechos de garantía legal.

15. Canales de atención

Para consultas sobre despachos, entregas, seguimiento o novedades de transporte, los clientes podrán comunicarse mediante:

ABC Expressions

- Correo electrónico: abcexpressionsco@gmail.com
- Teléfono: 3192931740
- Ciudad: Cali, Valle del Cauca, Colombia

La atención se realizará a través de los canales oficiales habilitados por ABC Expressions.

16. Legislación aplicable

Esta política se interpreta conforme a la legislación de la República de Colombia, especialmente las normas aplicables de protección al consumidor, contratación y comercio electrónico cuando corresponda.

Ninguna de sus disposiciones podrá limitar los derechos irrenunciables de los consumidores.

17. Vigencia y modificaciones

ABC Expressions podrá actualizar esta política cuando se produzcan cambios en sus modalidades de entrega, cobertura, operación logística o disposiciones legales aplicables.

Las modificaciones no afectarán retroactivamente las condiciones válidamente acordadas para pedidos anteriores, salvo los casos permitidos por la ley.

Fecha de entrada en vigencia: 11 de octubre de 2026

ABC Expressions

Tu idea materializada.