
Política de Envío

Silentium establece la siguiente política de envíos para garantizar una experiencia clara, segura y eficiente para nuestros clientes.

Procesamiento de Pedidos

Todos los pedidos son procesados una vez confirmado el pago. El tiempo de preparación puede variar entre **24 a 72 horas hábiles**, dependiendo de la disponibilidad del producto y la demanda.

Los pedidos realizados durante fines de semana o días festivos serán procesados el siguiente día hábil.

Opciones de Envío

Durante el proceso de compra, el cliente podrá seleccionar entre las opciones de despacho disponibles según su ubicación.

- Despacho a domicilio
- Retiro en nuestra bodega (cuando esté disponible)

Plazos de Entrega

Los tiempos de entrega dependerán de la ubicación del cliente y del operador logístico seleccionado. De forma referencial:

- **Región Metropolitana:** 2 a 3 días hábiles
- **Regiones:** 2 a 7 días hábiles

Estos plazos son estimados y pueden variar por factores externos como condiciones climáticas, contingencias o alta demanda logística.

Costos de Envío

El costo de envío será calculado automáticamente al momento de la compra y dependerá de:

- Ubicación de destino
- Tamaño y peso del producto
- Tipo de envío seleccionado

En algunos casos, podrán existir promociones con envío gratuito, las cuales serán informadas oportunamente en el sitio.

Seguimiento del Pedido

Una vez despachado el pedido, el cliente recibirá un correo electrónico con la información de seguimiento correspondiente, en caso de estar disponible.

Responsabilidad del Cliente

Es responsabilidad del cliente:

- Ingresar correctamente los datos de despacho
- Asegurar la recepción del pedido en la dirección indicada

Silentium no se responsabiliza por retrasos o inconvenientes derivados de información incorrecta proporcionada por el cliente.

Intentos de Entrega

Las empresas de transporte podrán realizar uno o más intentos de entrega. En caso de no lograrse la entrega, el pedido podrá ser devuelto al origen, y el cliente deberá asumir los costos asociados a un nuevo envío.

Retrasos o Incidentes

Si su pedido presenta retrasos o problemas en la entrega, le recomendamos contactarnos a través de nuestros canales oficiales para brindarle asistencia.

Silentium no se hace responsable por retrasos atribuibles a terceros, tales como empresas de transporte, pero gestionará el caso para ofrecer una solución adecuada.

Productos Dañados o Incompletos

Si al momento de recibir el producto este presenta daños visibles o faltantes, el cliente deberá informarlo dentro de un plazo máximo de **24 horas desde la recepción**, adjuntando evidencia fotográfica.

En estos casos, la empresa evaluará la situación y gestionará la solución correspondiente según la política de cambios y garantías.

Contacto

Para cualquier consulta relacionada con envíos, puede contactarnos a través de nuestros canales oficiales de atención.