

	<b>POLÍTICA</b>	<b>Código:</b>	KER-PO-009
	<b>DESPACHOS</b>	<b>Versión:</b>	1
		<b>Fecha de implementación:</b>	30-03-2026

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos, condiciones y responsabilidades aplicables al proceso de envío, despacho y entrega de pedidos, con el fin de garantizar claridad en los tiempos de entrega, costos asociados, alcance del servicio y responsabilidades de las partes involucradas, asegurando una gestión logística eficiente y una adecuada comunicación con el cliente.

## 2. DESARROLLO

### DESPACHOS

Las entregas dentro de Bogotá y Soacha se realizan directamente a través del servicio de mensajería de la compañía, sin costo adicional para el cliente.

Para envíos a nivel nacional, incluidos los municipios de Cundinamarca cercanos a Bogotá, así como para envíos internacionales, el cliente deberá asumir el costo total del flete. El seguro será opcional y, en caso de ser solicitado, se calculará con base en el valor declarado del pedido y sus características (peso y volumen).

El cliente deberá indicar la empresa transportadora de su preferencia para la gestión del envío y asumir los costos asociados, incluido el seguro en caso de requerirlo.

**Nota:** Una vez el pedido sea entregado a la empresa transportadora, la responsabilidad por pérdida, daño, retraso o cualquier novedad durante el transporte recaerá en el operador logístico. En consecuencia, la compañía no se hace responsable por extravíos o incidentes atribuibles a la empresa de transporte.

### TIEMPOS DE ENTREGA

Los tiempos estimados de entrega de pedidos en Bogotá y Soacha son:

- Lentes fabricados: 5 días hábiles.
- Cajas de prueba: 4 semanas.
- Lentes importados: 5 semanas.

Para pedidos que incluyan más de dos (2) unidades de lentes, el tiempo de entrega deberá consultarse previamente con el asesor comercial, ya que puede variar según volumen y disponibilidad.

Los tiempos estimados para pedidos con destino fuera de Bogotá y Soacha pueden variar de acuerdo con la ubicación de entrega y los plazos establecidos por la empresa transportadora. Una vez el producto sea fabricado, será entregado al operador logístico correspondiente para su despacho.