POLÍTICA DE ENVÍOS – SOHO MARKET

En Soho Market trabajamos para que la experiencia de compra de nuestros usuarios sea clara, confiable y segura. A continuación, te explicamos cómo funciona el proceso de despacho y envío de productos en nuestra plataforma:

1. ¿Quién gestiona el envío?

Cada tienda es responsable de preparar y despachar sus productos. Soho Market no almacena productos ni realiza despachos directamente. Nuestro rol es ofrecer una plataforma integrada con operadores logísticos para facilitar el proceso a nuestros vendedores, recuerda que todos nuestros vendedores son prestigiosos con su operación, productos de calidad y transparencia y servicio al cliente instantáneo.

2. Couriers y logística

Soho Market actúa como integrador de couriers, facilitando la generación de etiquetas para los envíos. Cada tienda elige el operador logístico de su preferencia dentro de las opciones disponibles (como Envíame, Chilexpress, Starken, etc.).

3. Plazos de entrega

Los tiempos de despacho pueden variar según el courier seleccionado y la ubicación del destinatario. Cada tienda debe informar el plazo estimado en la ficha del producto. Sin embargo, en promedio:

- **Región Metropolitana:** 2 a 5 días hábiles.
- **Otras regiones:** 3 a 7 días hábiles.
- **Zonas extremas:** hasta 10 días hábiles.

Estos plazos pueden extenderse en períodos de alta demanda o situaciones excepcionales.

4. Costo de envío

El costo de envío es calculado al momento de la compra, según peso, dimensiones del paquete y ubicación de destino. En algunos casos, las tiendas pueden ofrecer promociones de despacho gratuito.

5. Seguimiento de pedidos

Una vez despachado el pedido, el Usuario recibirá un número de seguimiento por correo electrónico. También podrá consultarlo ingresando a la sección “Mis compras” en su cuenta de Soho Market.

6. Envíos con problemas o sin recepción

En caso de no recibir el pedido en el plazo indicado o si existen errores en la dirección de despacho, el Usuario debe contactar directamente a la tienda. Si no hay respuesta o se genera un conflicto, Soho Market podrá intervenir para facilitar la resolución.

7. Reenvíos o devoluciones

Si el paquete es devuelto al remitente por error del comprador (dirección incorrecta o ausencia reiterada), el costo del reenvío deberá ser asumido por el cliente.

¿Dudas sobre tu envío?
Escríbenos a: ayuda@soho.market