

POLÍTICA DE ENVÍOS

Última actualización: 16 de agosto de 2026

Esta Política de Envíos aplica únicamente a Productos Físicos (artículos de impresión bajo demanda e impresiones físicas) vendidos por Axtlan (Olmteka S.A.S. de C.V., México) a través de sus sitios web y canales de venta compatibles. Los Servicios, Productos Digitales y Música no requieren envío.

Soporte de envío: shop@axtlan.mx
Proveedor/Vendedor: Olmteka S.A.S. de C.V.
Dirección: Blvd. Bernardo Quintana Arrioja 7001, 76090 Querétaro, Qro., Mexico

1. ALCANCE Y FLUJOS DE TRABAJO DE LA PLATAFORMA

1.1 Solo carril físico
Esta política cubre el envío de productos físicos hechos a pedido, entregados por los socios logísticos de Olmteka y enviados a través de transportistas externos.

1.2 Anulaciones de plataforma o mercado
Si compra a través de un mercado o plataforma que requiere un proceso de envío o disputa específico (incluidas las reclamaciones gestionadas directamente por la plataforma), dicho proceso controla los pasos y plazos del proceso. Esta política sigue estableciendo la política de envío de Olmteka en la medida de lo posible.

2. FLUJO Y ESTADO DEL PEDIDO

Etapas típicas del pedido:

- Pedido confirmado → Procesando → En producción (POD) → Enviado → Entregado

2.1 Cuándo se emite el seguimiento
El seguimiento se emite cuando el transportista acepta el paquete y se genera una etiqueta de envío/número de seguimiento. La disponibilidad del seguimiento puede variar según el destino, el transportista, el valor del pedido y las restricciones de la plataforma.

2.2 Envíos fraccionados
Si su pedido contiene varios artículos, es posible que se envíen por separado (incluso desde diferentes plantas de producción). Es posible que reciba varios números de seguimiento y distintas fechas de entrega.

3. TIEMPOS DE PRODUCCIÓN (POD)

Los productos físicos se producen bajo demanda. Los tiempos de producción son estimados y pueden variar según el tipo de producto, la estacionalidad, la disponibilidad de inventario (prendas/materiales en blanco), las limitaciones operativas del socio logístico y las reimpresiones de control de calidad. El tiempo de producción es independiente del tiempo de tránsito del transportista.

4. TIEMPOS DE ENVÍO Y FECHAS DE ENTREGA

4.1 Los tiempos de envío son estimados
Los tiempos de envío son estimaciones proporcionadas por los transportistas o el socio logístico. Olmteka no garantiza las fechas de entrega a menos que se acuerde expresamente por escrito.

4.2 Manejo de demoras (base de consumo de EE. UU. cuando corresponda)
Si se indica un plazo de envío estimado, Olmteka utilizará una base razonable para dicha estimación. Si no se indica un plazo de envío, Olmteka se propone enviar el pedido en un plazo de 30 días, siempre que sea operativamente viable. Si Olmteka no puede realizar el envío dentro del plazo establecido, Olmteka (o la plataforma, si controla las comunicaciones) notificará el retraso y, si es necesario, ofrecerá la opción de cancelar y obtener un reembolso.

4.3 Fuerza mayor y retrasos del transportista
Los retrasos causados por transportistas, aduanas, condiciones climáticas, fuerza mayor, perturbaciones locales o acciones gubernamentales no constituyen un incumplimiento.

5. DESTINOS DE ENVÍO, TRANSPORTISTAS Y TARIFAS

5.1 Regiones de envío
La disponibilidad de envío depende del destino y la cobertura del socio logístico. Los destinos disponibles se muestran al finalizar la compra. Es posible que Olmteka no realice envíos a ubicaciones sujetas a restricciones legales, políticas de transporte o limitaciones del socio logístico.

5.2 Transportistas
Los transportistas varían según el destino y pueden incluir servicios postales nacionales y redes privadas de mensajería. La selección del transportista puede ser automática en función de la ruta, el coste, la velocidad y las limitaciones operativas.

5.3 Tarifas de envío
Los gastos de envío (si los hubiera) se muestran al finalizar la compra y pueden calcularse en función del destino, el peso/tamaño, el tipo de artículo o el servicio de mensajería. Si una plataforma controla el proceso de compra, se aplicarán los gastos de envío que se muestren en ella.
5.4 Impuestos en el momento del pago

El impuesto sobre las ventas/IVA puede cobrarse al finalizar la compra, según el destino y el canal de venta. Los aranceles e impuestos de importación se abordan en la Sección 9.

6. ESTÁNDAR DE ENTREGA, RIESGO Y COMPROBANTE DE ENTREGA

6.1 Estándar de entrega
Un envío se considera entregado cuando el transportista registra un escaneo de “entregado” a la dirección proporcionada al momento del pago (o prueba de entrega equivalente según el sistema del transportista).

6.2 Protección del consumidor
Nada de lo dispuesto en esta política limita los derechos irrenunciables del consumidor. Cuando la legislación imperativa exija una norma de transferencia de riesgo diferente (incluida la transferencia del riesgo en el momento de la posesión física por parte del consumidor), la legislación imperativa prevalecerá para esa transacción.

6.3 Controles de entrega de alto riesgo
Para proteger a los clientes y al negocio contra fraudes y reclamos falsos de falta de entrega, Olmteka puede aplicar controles proporcionados cuando sea legal, incluyendo: requerir entrega con firma para ciertos destinos/valores de pedido cuando esté disponible, solicitar verificación adicional para solicitudes de reemplazo y coordinar investigaciones de los transportistas.

7. EXACTITUD DE LA DIRECCIÓN Y CAMBIOS DE DIRECCIÓN

7.1 Precisión de la dirección
Usted es responsable de proporcionar una dirección de entrega completa y precisa, incluidos los números de unidad, los códigos postales correctos y cualquier instrucción de entrega requerida.

7.2 Cambios de dirección
Es posible que se puedan realizar correcciones de dirección antes del envío, pero no se garantiza una vez iniciado el procesamiento o la producción. Una vez enviado, los cambios de dirección están sujetos a las capacidades del transportista y podrían no ser posibles.

7.3 Direcciones inválidas o incompletas
Los pedidos devueltos debido a una dirección incorrecta, incompleta o no entregable pueden requerir un reenvío a su cargo, a menos que el problema sea resultado de un error de Olmteka.

8. PAQUETES DEVUELTOS AL REMITENTE (RTS), NO RECLAMADOS Y RECHAZADOS

8.1 RTS / no reclamado / manejo rechazado
Si un paquete es devuelto al remitente debido a un rechazo, una entrega no reclamada, repetidos intentos de entrega fallidos o problemas de dirección no atribuibles a Olmteka, el pedido se considera cumplido.

8.2 Reenvío
Si es posible, Olmteka puede ofrecer reenvío. Los costos de reenvío (incluidos los gastos de envío y los cargos de devolución del transportista) corren por cuenta del cliente.

8.3 Elegibilidad para reembolsos de RTS
Debido a que los artículos POD se fabrican a pedido, los reembolsos por paquetes RTS/no reclamados/rechazados generalmente no están disponibles, excepto cuando la ley obligatoria establece un derecho basado en la jurisdicción y las circunstancias específicas.

9. ADUANAS, DERECHOS, IMPUESTOS DE IMPORTACIÓN Y TASAS INTERNACIONALES

Para envíos internacionales, pueden aplicarse aranceles aduaneros, impuestos de importación, comisiones de corretaje y cargos relacionados, los cuales son responsabilidad del destinatario, a menos que se indique lo contrario al finalizar la compra. Los tiempos de procesamiento aduanero están fuera del control de Olmteka y pueden afectar las estimaciones de entrega.

10. PROBLEMAS DE SEGUIMIENTO, PÉRDIDAS EN TRÁNSITO Y PAQUETES ROBADOS

10.1 Seguimiento de puestos
Si el seguimiento no se ha actualizado durante un período prolongado, comuníquese con shop@axtlan.mx con su número de pedido e información de seguimiento. Olmteka coordinará el proceso con el socio logístico/transportista.

10.2 Perdido en tránsito
Si se confirma que un envío se perdió en tránsito según las reglas del transportista/socio, Olmteka proporcionará una solución adecuada (reemplazo o reembolso), sujeto a la verificación del transportista/socio y la ventana de reclamo en la Política de devolución y reembolso.

10.3 Entregado pero no recibido
Si el seguimiento muestra "entregado" pero no recibió el paquete, debe:

- verificar la dirección de entrega proporcionada al momento del pago,
- Consulte con los miembros del hogar/vecinos/administración del edificio,
- Contacte al transportista para obtener detalles de entrega,
- y notificar a Olmteka lo antes posible.

Olmteka puede solicitar verificación adicional (incluidas declaraciones escritas, número de caso del proveedor u otra evidencia) antes de autorizar un reemplazo para mitigar reclamos falsos, sin limitar los derechos obligatorios del consumidor.

10.4 Robo después de la entrega
Si se presenta un escaneo de "entrega" del transportista y el paquete es robado después de la entrega, las soluciones dependerán de la legislación aplicable, las normas del transportista y las pruebas disponibles. Olmteka puede ayudar con la documentación, pero los procesos del transportista/plataforma pueden determinar la resolución.

11. ARTÍCULOS DAÑADOS, DEFECTUOSOS O INCORRECTOS AL LLEGAR

Si su artículo llega dañado, mal impreso, defectuoso o incorrecto, debe presentar un reclamo con fotos de:

- El producto muestra el problema claramente.
- el embalaje (incluido cualquier daño),
- y la etiqueta de envío.

Las reclamaciones y los recursos se rigen por la Política de devolución y reembolso, incluidas las ventanas de reclamo y la jerarquía de recursos (se prefiere reemplazo/reimpresión; reembolso cuando el reemplazo no es factible o no es oportuno).

12. IDIOMA

La versión en idioma Mexicano de este documento es la versión original y principal, y en caso de conflicto, discrepancia o diferencia de interpretación entre la versión en Mexicano y cualquier traducción, prevalecerá la versión en Mexicano para todos los efectos legales.

13. CONTACTO DE SOPORTE

Para consultas o reclamos sobre envíos, comuníquese con: shop@axtlan.mx

Incluya: número de pedido (o ID de pedido de la plataforma), dirección de envío completa proporcionada al momento del pago y número de seguimiento (si está disponible).