MANNATECH

MÉTODO DE ENVÍO Y ENTREGA

1. Procesamiento de Pedidos

a. Una vez que se levanta un pedido, los artículos que están en existencia se envían en un plazo de 1 a 2 días hábiles. Cuando el pedido se envía, el cliente recibe la confirmación de envío a través del correo electrónico que tenemos en su expediente. Los pagos con tarjeta de crédito se procesan solo por los artículos enviados.

b. Los pedidos levantados con un método de envío acelerado antes de la 1:00 p. m. Hora de Dallas, de lunes a viernes (excluyendo días feriados), son enviados el mismo día hábil. Los pedidos con envío acelerado levantados después de la 1:00 p. m., Hora de Dallas, lunes a viernes, en fines de semana, o días festivos, serán enviados el siguiente día hábil.

c. Después de que se levanta un pedido, si hay una solicitud para cambiar la ubicación del envío y los servicios de envío, dichos cambios no se garantizan.

2. Tarifas de Envío para EE. UU. y Canadá

a. Tabla de Envíos para Pedidos Únicos Domésticos para EE. UU. y Canadá (Envío terrestre estándar 4-10 días laborables):

Tamaño del Pedido†	Envío Doméstico Terrestre EE. UU./Canadá
<$199.99	$8.49
$200-$399.99	$10.49
$400-$999.99	$13.49
>$1,000.00	$14.49

b. Tabla de Envíos para Suscripciones Mensuales Domésticas para EE. UU. y Canadá (Envío terrestre estándar 4-10 días laborables):

Tamaño del Pedido†	Envío Doméstico Terrestre EE. UU./Canadá
<$224.99	$8.49
>$224.99	GRATIS

c. Tabla de Envíos para Pedidos Únicos No Para Reventa en Canadá (NFR) (Envío terrestre estándar 4-10 días laborables):

Tamaño del Pedido†	Envío Doméstico Terrestre en Pedidos No para Reventa en Canadá
<$199.99	$11.49
$200-$299.99	$13.49
>$300	GRATIS

d. Tabla de Envíos para Suscripciones Mensuales (Órdenes Automáticas) No Para Reventa en Canadá (NFR) (Envío terrestre estándar 4-10 días laborables):

Tamaño del Pedido†	Envío Doméstico Terrestre en Pedidos No para Reventa en Canadá
<$198.99	$11.49
$199.99-$299.99	$8.49
>$300	GRATIS

†El monto total del pedido debe incluir cualquier descuento, excluyendo envío e impuestos correspondientes.

MANNATECH

e. Otras Opciones de Envío, Tarifas y Tiempos de Tránsito dentro de EE. UU. Continental
   i. Envío aéreo de un día - $37.49 dólares (hasta 3 libras)
   ii. 2 días – $27.49 dólares (hasta 3 libras)
   iii. 3 días – $23.49 dólares
   iv. Priority (3-5 días hábiles) – $14.49 dólares

f. Excepciones/Tránsito fuera del territorio continental de EE. UU. y apartados postales (P.O. Boxes)
   i. El envío de un día no está disponible para: Alaska, Hawái, Puerto Rico, o las Islas Vírgenes estadounidenses.
   ii. Los envíos de un día, 2 días, 3 días y Priority, no están disponibles para: Apartados postales (P.O. Boxes - APO, FPO, DPO) para las fuerzas armadas.
   iii. Los tiempos de tránsito para envíos fuera del territorio continental de EE. UU. pueden tomar hasta 14 días hábiles debido a los aeropuertos limitados y frecuencias de viajes.

g. Otras Opciones de Envío, Tarifas y Tiempos de Tránsito dentro de Canadá
   i. 2-4 días - $23.49
   ii. 2-4 días y firma - $26.48
   iii. 3-6 días - $18.49
   iv. 3-6 días y firma - $23.48
   v. 4-10 días y firma - $15.48

3. Da seguimiento a tu orden

a. Hay 3 opciones para dar seguimiento al estatus de tu orden:
   i. Da clic en el hiperenlace listado en el correo electrónico de confirmación después de que tu orden haya sido enviada.
   ii. Inicia sesión en tu Oficina Virtual.
   iii. Enlace directo al sitio web de la compañía de mensajería: www.FedEx.com

4. Paquetes que no fueron entregados

a. Los envíos no entregados por la compañía de mensajería son devueltos automáticamente al Centro de Distribución de Mannatech para procesamiento adicional. Los Clientes y Asociados deben verificar el estatus de su pedido a través de la confirmación de envío. Una vez que se determine que el pedido no se pudo entregar, por favor, contacta a nuestro Centro de Atención a Clientes para solicitar el reenvío o un reembolso. Se debe levantar una nueva orden o los cobros se reembolsarán.

b. Razones para la no entrega de los paquetes:
   i. El artículo es demasiado grande para el apartado postal (P.O. Box)
   ii. Dirección incorrecta/Información faltante
   iii. Formato de la dirección
   iv. Ubicación segura (por ejemplo: subdivisión con reja y sin acceso)
   v. Ubicación con entregas restringidas (incluye: direcciones de P.O. para miembros de las fuerzas armadas (APO), P.O. para flotillas (FPO) y P.O para diplomáticos (DPO)
   vi. Intentos fallidos de entrega
   vii. Daño durante el tránsito
   viii. Otros problemas de transportación (los paquetes pueden entregarse a la compañía de mensajería equivocada o las etiquetas pueden dañarse de forma que la compañía de mensajería no puede determinar cuál es la dirección correcta)

5. Artículos incorrectos recibidos y paquetes dañados durante el tránsito

a. Si se recibe un artículo y/o cantidad incorrectos, o si el producto está dañado internamente debido a posibles daños a la caja externa durante el tránsito, por favor, contacta a Atención a clientes al (800) 281-4469 para EE. UU. y (866) 717-2175 para Canadá, en un plazo de 7 días, para resolver este problema.

6. Paquete(s) perdido(s) o extraviado(s)

a. Si tu paquete aparece como entregado en la herramienta para dar seguimiento al envío, pero el paquete (o paquetes) no puede encontrarse físicamente:
   i. Verifica la dirección de envía
   ii. Busca la notificación de intento de entrega
   iii. Busca alrededor del lugar de entrega de tu paquete
   iv. Verifica si alguien más aceptó la entrega (por ejemplo: un vecino)
   v. La mayoría de los paquetes son administrados por varias compañías de mensajería; checa tu buzón o el área común en la que se reciben los paquetes. Espera 24 horas - en raros casos los paquetes pueden aparecer como entregados hasta 24 horas antes de su llegada real.

b. Después de 24 horas, si el paquete (o paquetes) no puede encontrarse físicamente, por favor, llama a Atención a clientes al (800) 281-4469.

© 2025 Mannatech, Incorporated. Todos los derechos reservados. Mannatech y Stylized M Design son marcas registradas de Mannatech, Incorporated.
001-SHIPPING-FAQs-US-ES-25-0807