

Política de Envíos y Entregas - HATLUX

Última actualización: 1 de agosto de 2025

En HatLux trabajamos con un modelo de producción artesanal, lo que significa que cada sombrero es elaborado con cuidado y detalle para garantizar la calidad y autenticidad de la pieza. Por esta razón, el tiempo de producción puede variar entre 5 y 7 días naturales, aunque en algunos casos el producto podría estar listo en un menor tiempo. Este periodo forma parte del proceso de creación y no se considera un retraso en el pedido.

Una vez concluida la producción, se procederá al envío mediante las paqueterías FedEx o DHL para entregas dentro de la República Mexicana. Los tiempos de entrega estimados son de 3 a 7 días hábiles, dependiendo de la localidad de destino. Es importante destacar que no contamos con servicio de envío exprés por el momento.

El costo de envío será calculado y mostrado al cliente al momento de la compra en territorio nacional. En el caso de envíos internacionales, el cargo será cotizado individualmente conforme al país de destino. En determinadas zonas consideradas de difícil acceso o con cobertura limitada, podrían aplicarse costos adicionales de envío, los cuales serán informados previamente al cliente.

Respecto al rastreo de pedidos, generalmente el cliente recibirá la guía de seguimiento en el correo electrónico o número de WhatsApp proporcionado al realizar la compra, una vez que el pedido haya sido enviado. No obstante, el cliente también podrá solicitarla de manera directa a través de nuestros canales de contacto oficiales.

En caso de daño o extravío durante el traslado, HatLux se apegará a las políticas, tiempos y procedimientos establecidos por las paqueterías responsables del servicio de mensajería. Una vez que el paquete ha sido entregado a la empresa transportista, la responsabilidad recae en ésta. El cliente podrá presentar directamente su reclamación en los siguientes enlaces oficiales:

- FedEx México – Reclamos por daño o pérdida: <https://www.fedex.com/es-mx/customer-support/claims.html>
- DHL México – Reclamos por daño o pérdida: <https://mydhl.express.dhl/mx/es/help-and-support/claims.html>

HatLux no se hace responsable por negligencias atribuibles a la empresa de mensajería, aunque sí brindará apoyo y acompañamiento al cliente para gestionar la aclaración correspondiente y facilitar el proceso.

Finalmente, cualquier situación relacionada con cambios, devoluciones o reembolsos se encuentra regulada en nuestras Políticas de Cambios y Devoluciones, por lo que se recomienda al cliente revisarlas antes de realizar su compra.