

# **Preguntas Frecuentes sobre el Rastreo y el Estado de un Envío de DHL eCommerce**

¿Tiene alguna pregunta sobre el rastreo o la entrega de un envío realizado por DHL eCommerce? Aquí encontrará nuestras respuestas a las preguntas frecuentes.

---

## **Seguimiento y Rastreo**

---

### **¿Cómo puedo rastrear mi envío de DHL eCommerce?**

Puede rastrear su envío en nuestra página web o en uno de nuestros portales en línea. Generalmente, el comerciante o la tienda en línea le enviará un enlace para rastrear su envío.

## **¿Qué es un número o identificación de rastreo?**

Un número o identificación de rastreo corresponde a una combinación de números o letras que permite identificar exclusivamente su envío. La longitud de la identificación puede variar de 10 a 39 caracteres.

## **¿Dónde puedo encontrar mi número o ID de rastreo de DHL eCommerce?**

Generalmente, el comerciante o la tienda en línea pueden proporcionar el número o la identificación de rastreo. Si pidió un producto a través de una tienda en línea, en el correo electrónico de confirmación o en la notificación del envío se suele incluir el número o la identificación de rastreo.

En caso contrario, por favor comuníquese con el comerciante o la tienda en línea.

Por favor tenga en cuenta que no todos los envíos tienen números o identificaciones de rastreo.

## **¿Cuándo estará disponible la información de rastreo?**

Debería poder ver información de rastreo entre 24 y 48 horas después de que el comerciante o la tienda en línea le hayan enviado la confirmación. La razón por la que la información de rastreo tarda en aparecer es que la

primera actualización se crea una vez que el envío está en nuestras manos, es decir, una vez que sale del centro de gestión de logística del comerciante o la tienda en línea.

## **¿Por qué no ha cambiado el estado de mi envío?**

En el caso de la mayoría de los envíos, solo proporcionamos rastreo de las actividades clave, lo que significa que un nuevo evento de rastreo podría demorarse en aparecer. El paquete sigue viajando a su destino a pesar del tiempo que transcurre entre los eventos de rastreo. Según el destino, podría tardar en llegar a su país de destino debido a la distancia y el tiempo de tránsito del servicio seleccionado.

Su envío también podría retrasarse. Los retrasos en la entrega pueden deberse a sucesos que están fuera del control de DHL como eventos climáticos, interrupciones a nivel local como días festivos, problemas con el proceso de aduana o huelgas. Si su envío no llega después de que transcurren diez días a partir de la fecha de entrega estipulada, póngase en contacto con el comerciante o la tienda en línea. El comerciante o la tienda en línea, como nuestros socios contractuales, pueden solicitar que se realice una investigación por los artículos extraviados.

También tenga en cuenta que algunos paquetes solo tienen eventos limitados de rastreo en el país de origen y no tienen eventos de rastreo en el país de destino.

## **¿Por qué no funciona mi número/ID de eCommerce?**

Si su ID de rastreo no funciona, comuníquese con el comerciante o la tienda en línea.

## **¿Puedo rastrear más de un número en una sola solicitud?**

Sí, puede rastrear más de un número en una sola solicitud.

# **Entrega**

---

## **¿Quién entregará mi envío de DHL eCommerce?**

Estamos asociados a 220 proveedores de correos en todo el mundo, los cuales entregan envíos en su nombre.

## **¿Cuándo entregarán mi envío de DHL eCommerce?**

Una vez el comerciante o la tienda en línea nos proporcionen su envío, la entrega se realiza según el servicio seleccionado. Comúnmente, el comerciante o la

tienda en línea indican el tiempo de entrega en su sitio web.

Por favor tenga en cuenta que los tiempos de entrega pueden variar según el producto o servicio elegido y la relación de ubicación de origen/destino, de 2 a 3 días para países cercanos y hasta 20 días para los países que están más lejos.

También tenga en consideración que, según el producto o el servicio elegido, el envío normalmente se repartirá a la empresa de correo local en su país para la entrega final.

## **¿Por qué todavía no recibo mi envío de DHL eCommerce?**

Por favor tenga en cuenta que los tiempos de entrega habituales pueden variar según el producto o servicio elegido y la relación de ubicación de origen/destino, de 2 a 3 días para países cercanos y hasta 20 días para países lejanos. Comúnmente, el comerciante o la tienda en línea indican el tiempo de entrega esperado en su sitio web.

Si su envío excede el tiempo de entrega esperado, lamentablemente este está retrasado. Nos disculpamos por cualquier inconveniente que un retraso podría causar. Los retrasos en la entrega pueden deberse a eventos climáticos, problemas con el proceso de aduana o huelgas. Si su envío no llega después de que transcurren diez días a partir de la fecha de entrega estipulada, comuníquese con el comerciante o la tienda en línea. El comerciante o la tienda en línea, como nuestros socios contractuales, pueden solicitar que se realice una investigación por los artículos extraviados.

## **¿A quién puedo contactar si no he recibido mi envío de DHL eCommerce?**

Si no ha recibido su envío, comuníquese con el comerciante o la tienda en línea.

## **¿Pueden cambiar la dirección de entrega de mi paquete?**

Lamentablemente, una vez que el paquete sale del establecimiento del comerciante, DHL eCommerce no puede modificar la dirección de entrega. Comuníquese con el comerciante o la tienda en línea.

## **¿Puedo cambiar el día o la hora de entrega?**

Lamentablemente, DHL eCommerce no puede cambiar el día o la hora de entrega una vez que se ha despachado el envío.

# Problemas de Entrega y Aduana

---

## **Mi envío presenta daños o está incompleto. ¿Qué puedo hacer?**

Si su envío se entregó a través del correo local, debe ir a su oficina postal local dentro de un período de siete días para completar un informe de daños.

Envíe este informe de daños al comerciante o a la tienda en línea. Ellos presentarán un reclamo al Servicio al Cliente de DHL eCommerce por el paquete dañado o extraviado.

Solo el comerciante o la tienda en línea puede presentar un reclamo, dado que son los socios contractuales de DHL eCommerce.

## **Mi envío no se entregó. ¿Qué puedo hacer?**

Si su envío no llega después de que transcurren diez días a partir de la fecha de entrega estipulada en él, comuníquese con el comerciante o la tienda en línea. El comerciante o la tienda en línea, como nuestros socios contractuales, pueden solicitar que se realice una investigación por los artículos extraviados.

Por favor tenga en cuenta que los tiempos de entrega pueden variar según el producto o servicio elegido y la relación de ubicación de origen/destino, de 2 a 3 días para países cercanos y hasta 20 días para los países que están más lejos. Comúnmente, el comerciante o la tienda en línea indican el tiempo de entrega esperado en su sitio web. Lamentablemente, es posible que se produzcan retrasos de hasta 10 días debido a eventos climáticos, problemas con el proceso de aduana, atrasos operativos en los pedidos, entre otros.

## **¿Por qué la aduana está reteniendo mi envío?**

La aduana debe liberar los envíos. Los tiempos de procesamiento para la liberación de aduanas varían según el país y el Servicio al Cliente de DHL eCommerce no puede influir en ellos. Es posible que en algunos países se apliquen aranceles e impuestos. Es posible que la aduana retenga su envío si necesita más información para procesarlo. En este caso, se contactarán con usted.

## **¿Qué son los aranceles e impuestos?**

Los aranceles e impuestos corresponden a impuestos de consumo. Los derechos arancelarios se aplican a ciertos tipos de productos adquiridos en el extranjero.

Generalmente, los impuestos al valor agregado (IVA) se aplican en el país en el que se utilizarán los bienes adquiridos. Los aranceles e impuestos varían según el país. Según el país, los aranceles e impuestos se pagan en la oficina postal o en la oficina de aduana. Puede

encontrar más información acerca de las aduanas en la página web de su autoridad de aduanas local.