

Estado de mi pedido Paack

¿Dónde está mi pedido?

Una vez tu pedido sea admitido en nuestras instalaciones, recibirás un [enlace](#) de seguimiento de Paack que te permitirá rastrear el estado de tu entrega en tiempo real.

En caso de que el primer intento de entrega no sea exitoso, no te preocupes, haremos un segundo intento al día siguiente o en el primer día hábil disponible. Además, si no podemos entregarte el pedido en tu dirección, tenemos dos opciones alternativas:

- Entrega con el vecino: Si no estamos en condiciones de entregarte el pedido en tu dirección, podemos dejarlo con tu vecino más cercano disponible, a menos que hayas indicado previamente que no desees esta opción.
- Conserjería de la finca: También tenemos la opción de dejar tu pedido en la conserjería de la finca, si está disponible y si no has especificado lo contrario.

Si, por alguna razón, aún no has recibido la confirmación de que tu pedido ha sido admitido en nuestras instalaciones, te recomendamos que te pongas en contacto con tu vendedor para obtener más información.

Ten en cuenta que, en el caso de varios intentos de entrega fallidos y si no hemos podido entregarte tu pedido, lamentablemente, deberemos devolverlo a tu vendedor para que puedas coordinar una nueva entrega o solucionar cualquier inconveniente.

¿Cómo puedo hacer seguimiento de mi entrega?

Puedes seguir tu pedido y verificar el estado en tiempo real a través del enlace de [seguimiento](#) recibido en el email de tu envío o directamente en nuestro sitio [web](#). Necesitarás tu número de seguimiento y el código postal de entrega.

¿Por qué ha cambiado la dirección de entrega en el seguimiento?

Si has notado un cambio en la dirección de entrega en el seguimiento, esto se debe a que, después de varios intentos fallidos, el pedido ha sido devuelto a su origen para su resolución.

En esta situación, te recomendamos que te pongas en contacto directamente con tu vendedor.

¿Por qué no recibí un albarán de entrega en papel?

En Paack, estamos comprometidos con la sostenibilidad en cada oportunidad posible. Como parte de nuestros esfuerzos, hemos aumentado el número de vehículos eléctricos en nuestra flota y hemos optado por registrar todos los albaranes electrónicamente en lugar de utilizar papel.

Esta decisión no solo reduce el impacto ambiental, sino que también nos permite brindar un servicio más eficiente. Si te preguntas por qué no recibiste un albarán de entrega en papel, es porque hemos optado por esta práctica sostenible. Pero no te preocupes, si necesitas acceder a la información de tu entrega o al albarán, tu vendedor tendrá acceso a esos registros y estará encantado de ayudarte en cualquier momento.

¿Qué sucede si mi pedido se devuelve al vendedor?

Si tu pedido ha sido devuelto al vendedor, significa que ya no se encuentra en nuestras instalaciones. En este caso, te recomendamos que te pongas en contacto directamente con tu vendedor para buscar una solución.