

Preguntas Frecuentes de Envío

Preguntas Frecuentes - Enlazhadas

General

* **¿Qué tipo de productos ofrece Enlazhadas?**

En Enlazhadas ofrecemos productos artesanales, elaborados con dedicación y cuidado en cada detalle. Nuestra colección incluye una variedad de artículos hechos a mano.

* **¿Los productos son exactamente iguales a las fotos?**

Debido a la naturaleza artesanal de nuestros productos, pueden existir pequeñas variaciones en color, textura y forma. Estas variaciones son parte del encanto único de cada pieza.

Envíos

* **¿Cuánto tiempo tarda en prepararse mi pedido?**

El tiempo de preparación varía entre 3 y 8 días hábiles, dependiendo del tipo de producto y el volumen de pedidos. Los productos personalizados tienen un tiempo de elaboración que se informa al confirmar el pedido.

* **¿Cómo se realiza el envío y cuánto tarda en llegar?**

Realizamos envíos a través de empresas de mensajería reconocidas a nivel nacional. El tiempo de entrega es de 2 a 4 días hábiles para ciudades principales y de 3 a 6 días hábiles para otros municipios.

* **¿Cuánto cuesta el envío?**

El costo del envío es asumido por el cliente y se calcula según la ciudad de destino, el peso/volumen del paquete y la empresa transportadora. Este valor se informa antes de confirmar el pago.

* **¿Puedo recoger mi pedido localmente?**

Para pedidos dentro de La Ceja y municipios cercanos, podemos acordar entrega directa, punto de encuentro o recogida en Casa Enlazhadas.

Devoluciones y Cambios

* **¿Puedo cambiar o devolver un producto artesanal?**

Cada pieza es hecha a mano, por lo que pequeñas variaciones no se consideran defectos. Los cambios se aceptan solo por defectos de fabricación o daños atribuibles al proceso de elaboración.

* **¿Qué hago si mi producto llega dañado?**

Si el producto llega dañado por el transporte, repórtalo dentro de las 24 horas posteriores a la entrega, enviando evidencia fotográfica para evaluar la situación.

* **¿Qué pasa con los productos personalizados?**

Los productos personalizados o elaborados bajo pedido no tienen cambio ni devolución, excepto en caso de defecto de fabricación.

* **¿Quién paga el costo de la devolución?**

Si el cambio se debe a un defecto del producto, Enlazhadas asume el costo del envío de reposición. Si el cambio es por motivos personales, el costo lo asume el cliente.

* **¿Cómo solicito un cambio por defecto?**

Envía fotografías del producto y describe el inconveniente presentado. Espera la confirmación del proceso de cambio.

* **¿Dónde puedo contactarlos si tengo más preguntas?**

Puedes contactarnos a través de nuestros canales habituales. ¡Estaremos felices de ayudarte!

Correo: enlazhadas.co@gmail.com

Teléfono: 3053933010