

# Preguntas Frecuentes de Envío

## Preguntas Frecuentes - VILLANUEVA DIGITAL

¡Hola! Aquí encontrarás respuestas a las preguntas más comunes sobre tus compras y envíos en VILLANUEVA DIGITAL. Si no encuentras lo que buscas, no dudes en contactarnos.

### 1. \*\*¿Cuánto tarda en llegar mi pedido?\*

El tiempo de entrega varía según tu ubicación:

- \* Ciudades principales: 2 a 5 días hábiles
- \* Otras zonas: 3 a 7 días hábiles

### 2. \*\*¿Realizan envíos a todo el país?\*

¡Sí! Realizamos envíos a nivel nacional a través de transportadoras confiables.

### 3. \*\*¿Cuál es el costo del envío?\*

El costo del envío se calcula automáticamente al finalizar tu compra, teniendo en cuenta la ciudad de destino y el peso del pedido.

### 4. \*\*¿Cómo puedo rastrear mi pedido?\*

Una vez que tu pedido sea despachado, recibirás un correo electrónico con el número de guía y el enlace para rastrear tu envío directamente en la página de la transportadora.

### 5. \*\*¿Qué pasa si no estoy en casa cuando llegue el pedido?\*

La transportadora realizará varios intentos de entrega. Si no logran entregarte el paquete, te contactarán para coordinar una nueva entrega o podrás recogerlo en una oficina cercana.

### 6. \*\*¿Puedo cambiar la dirección de entrega después de haber realizado el pedido?\*

Si necesitas cambiar la dirección de entrega, contáctanos lo antes posible. Haremos todo lo posible para ayudarte, siempre y cuando el pedido aún no haya sido despachado.

### 7. \*\*¿Qué debo hacer si mi pedido llega dañado o incompleto?\*

Si tu pedido llega dañado o incompleto, debes reportarlo dentro de las 24 horas siguientes a la recepción, enviando fotos o videos como evidencia. Nos encargaremos de solucionar el problema lo antes posible.

### 8. \*\*¿Cuándo se procesa mi pedido?\*

Los pedidos se procesan dentro de las 24 horas hábiles posteriores a la confirmación del pago.

### 9. \*\*¿Qué métodos de pago aceptan?\*

Actualmente aceptamos pagos a través de DaviPlata.

### 10. \*\*¿Ofrecen garantía en sus productos?\*

Sí, todos nuestros productos cuentan con garantía por defectos de fábrica. El tiempo de garantía varía según el producto y se especifica en la descripción del mismo.

11. **\*\*¿Cómo puedo contactarlos si tengo alguna otra pregunta?\***

Puedes comunicarte con nosotros a través de los siguientes medios:

\* Correo electrónico: [bulaerick36@gmail.com](mailto:bulaerick36@gmail.com)

\* WhatsApp: 3116043471

12. **\*\*¿Puedo solicitar factura de mi compra?\***

Sí, puedes solicitar la factura de tu compra enviándonos un correo electrónico con los datos de facturación (Nombre o Razón Social, NIT, Dirección y Correo Electrónico).