

## **1. Cobertura de Envíos**

### **¿A qué zonas realizan envíos?**

En MaderAgua realizamos envíos a nivel nacional dentro de Colombia.

---

## **2. Empresas de Transporte**

### **¿Con qué transportadoras trabajan?**

Trabajamos con Interrapidísimo y Exxe Logística para garantizar entregas seguras y eficientes.

### **¿Puedo elegir la transportadora?**

Dependiendo del destino y tipo de pedido, asignamos la transportadora más adecuada. Si tienes alguna preferencia, puedes indicarlo al momento de la compra.

---

## **3. Tiempos de Entrega**

### **¿Cuánto tarda en llegar mi pedido?**

El tiempo de entrega estimado es de:

- Ciudades principales: 1 a 2 días hábiles
- Municipios intermedios: 3 a 4 días hábiles
- Zonas rurales: 5 a 6 días hábiles

### **¿Cuándo comienza a contar el tiempo de entrega?**

El tiempo comienza a contar una vez el pedido ha sido confirmado, procesado y entregado a la transportadora.

---

## **4. Costos de Envío**

### **¿Cuánto cuesta el envío?**

El costo del envío se calcula según el peso, volumen del producto y destino. Este valor lo informa la transportadora al momento de generar la guía de despacho.

---

## **5. Seguimiento de Pedidos**

### **¿Cómo puedo rastrear mi pedido?**

Una vez tu pedido sea despachado, recibirás un número de guía para hacer seguimiento directamente con la transportadora.

### **No recibí mi número de guía, ¿qué hago?**

Puedes contactarnos y con gusto te lo compartiremos.

---

## **6. Entregas**

### **¿Qué pasa si no estoy en casa al momento de la entrega?**

La transportadora realizará un nuevo intento de entrega o se pondrá en contacto contigo para reprogramarla.

### **¿Puedo autorizar a otra persona para recibir mi pedido?**

Sí, cualquier persona en la dirección indicada puede recibir el pedido, siempre y cuando firme como recibido.

---

## **7. Problemas con el Envío**

### **¿Qué hago si mi pedido llega dañado o incompleto?**

Debes reportarlo dentro de las primeras 24 horas después de la entrega, enviando fotos del estado del producto y del empaque.

### **¿Qué pasa si mi pedido se pierde?**

En caso de pérdida, iniciaremos el proceso de reclamación con la transportadora y te mantendremos informado sobre la solución.

---

## **8. Cambios en la Dirección**

### **¿Puedo cambiar la dirección de envío?**

Sí, siempre que el pedido no haya sido despachado. Es importante que nos contactes lo antes posible.

---

## **Nota Final**

En MaderAgua trabajamos para que tus productos lleguen de forma segura y oportuna. Si tienes dudas adicionales sobre tu envío, no dudes en contactarnos:

Whatsapp: 3137641820

Email: maderaguanatural@gmail.com