

## Políticas frecuentes:

### ¿Qué tipo de transportadoras frecuentes?

- Los pedidos serán enviados mediante transportadoras aliadas confiables como **SERVIENTREGA, ENVIA E INTERRAPIDISIMO.**

### ¿Cuáles son los tiempos de entrega?

- Productos disponibles en inventario: hasta 3-5 días hábiles.
- Productos bajo pedido o personalizados: tendrán tiempos de elaboración específicos indicados en cada producto o hablados previamente con el cliente y estos están entre 10-15 días hábiles.

Los pedidos se despachan únicamente en días hábiles (lunes a viernes, excluyendo festivos en Colombia).

Una vez enviado el pedido, el Cliente recibirá número de guía para su seguimiento.

En esta etapa, Artesalem realiza envíos únicamente dentro del territorio colombiano.

Artesalem podrá cancelar pedidos en zonas donde existan limitaciones logísticas o aplicar condiciones adicionales de envío.

Los tiempos de entrega son estimados y pueden variar por factores externos como condiciones climáticas, logística de transporte o alta demanda.

### ¿Cuáles son los costos de envío?

Artesalem podrá ofrecer promociones de envío gratis por tiempo limitado.

El envío gratuito podrá no aplicar para ciertas ciudades o municipios.

Cuando el envío tenga costo, este será calculado automáticamente durante el proceso de compra según:

- Destino
- Peso
- Volumen del paquete

El valor será informado antes de finalizar el pago.

## ¿Cuáles son los medios de pago?

En artesalem tenemos variedad de medios de pago con alta confiabilidad. Cuentas con:

- Transferencia nequi
- Transferencia Bancolombia
- Uso de llave
- Efecty
- Wompy
- Bold


## ¿Puedo hacer un pedido personalizado?

Claro que sí! En artesalem amamos crear piezas únicas y especiales. Si deseas un diseño personalizado, escríbenos y estaremos felices de crear un diseño único para ti.


Contacto

**Nombre comercial:** Artesalem

**País de operación:** Colombia

 **Correo electrónico:** artesalem888@gmail.com

 **WhatsApp de atención al cliente:** +57 322 408 2226

 **Horario de atención:**

Lunes a viernes

8:00 a.m. – 12:30 p.m.

2:00 p.m. – 5:30 p.m.

## ¿Se pueden hacer devoluciones del producto?

El Cliente podrá ejercer el derecho de retracto conforme a la legislación colombiana dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del producto, siempre que:

- El producto no haya sido usado
- Se encuentre en perfectas condiciones
- Conserve empaques originales

Los costos de transporte asociados a la devolución serán asumidos por el Cliente.

No aplica derecho de retracto para productos personalizados o fabricados bajo pedido.

---

### **¿Cuáles son las garantías?**

Artesalem responderá por defectos de fabricación en los productos artesanales.

No se consideran defectos:

- Desgaste por uso inadecuado
- Manipulación incorrecta
- Exposición a químicos o humedad extrema
- Variaciones propias del trabajo artesanal