

Los Palmitos - Sucre, 20 de enero de 2026

Preguntas Frecuentes de Envío – INSOLTIC SAS

1. ¿Cuáles son los tiempos de entrega?

- Los envíos nacionales suelen tardar entre **2 a 5 días hábiles** dependiendo de la ciudad de destino.
- Para zonas rurales o de difícil acceso, el tiempo puede extenderse hasta **7 días hábiles**.

2. ¿Con qué empresas de mensajería trabajan?

- Insoltic SAS trabaja con transportadoras reconocidas a nivel nacional como **Servientrega, Interrapidísimo y Coordinadora**, garantizando seguridad y cobertura amplia.

3. ¿Cuál es el costo del envío?

- El costo depende del peso, volumen y destino del paquete.
- En compras superiores a **\$500.000 COP**, ofrecemos **envío gratuito** a nivel nacional.

4. ¿Cómo puedo rastrear mi pedido?

- Una vez despachado tu pedido, recibirás un correo electrónico o mensaje de WhatsApp con el **número de guía** y el enlace de rastreo.

5. ¿Qué pasa si mi pedido llega dañado o incompleto?

- Si tu pedido presenta daños o faltantes, debes comunicarte con nuestro equipo de soporte dentro de las **24 horas posteriores a la entrega**.
- Te guiaremos en el proceso de reposición o devolución.

6. ¿Hacen envíos internacionales?

- Actualmente, Insoltic SAS realiza envíos únicamente dentro de **Colombia**.
- Estamos trabajando para habilitar próximamente envíos internacionales.

7. ¿Puedo cambiar la dirección de entrega después de realizar la compra?

- Sí, siempre y cuando el pedido aún no haya sido despachado.
- Debes contactarnos lo antes posible para actualizar la información.



8. ¿Qué debo hacer si mi pedido no llega en el tiempo estimado?

- Te recomendamos verificar el estado del envío con el número de guía.
- Si el retraso persiste, comunícate con nuestro servicio al cliente para ayudarte a gestionar la entrega con la transportadora.

Cordialmente;

INSOLTIC SAS

