

Preguntas Frecuentes - Arteleza

¿Qué tipo de productos ofrece Arteleza?

En Arteleza creemos en el poder del arte hecho a mano. Creamos piezas decorativas y accesorios artesanales exclusivos que combinan materiales acrílicos, elementos naturales y reciclables, dando vida a diseños que no se repiten. Cada creación nace del detalle, la dedicación y la pasión por ofrecer autenticidad, con alma, historia y esencia propia.

¿Cómo puedo realizar un pedido en Arteleza?

Realizar tus compras es muy sencillo,

1. Ingresa a nuestra tienda virtual: <https://arteleza.cercia.co>.
2. Explora las categorías o el listado de productos disponibles que se encuentran en la parte inferior de la página.
3. Selecciona el producto de tu interés para ver su descripción detallada.
4. Haz clic en "Agregar" para añadirlo al carrito.
5. Puedes continuar explorando productos seleccionando "Volver al Marketplace"
6. Dirígete al "Carrito" ubicado en la parte superior derecha.
7. Verifica los productos seleccionados y el total a pagar (sin envío).
8. Haz clic en "Pagar"
9. Diligencias los datos de facturación y "continuar"
10. Completa la información de envío y "continuar"
11. Verifica el valor de los productos a comprar más el costo del envío, selecciona el método de pago y "Confirmar pedido"
12. Realiza el pago desde la aplicación seleccionada.
13. Una vez verificado el pago, iniciaremos el proceso de despacho.

¿Qué métodos de pago aceptan?

Aceptamos pagos a través de billeteras digitales como Nequi, Daviplata y Llave.

¿Cuánto cuesta el envío?

El costo de envío varía según el destino y el peso del pedido. Puedes visualizar el valor exacto en el carrito antes de finalizar la compra.

¿Cuánto tiempo tarda en llegar mi pedido?

El tiempo de entrega depende de la ubicación. Generalmente, los pedidos se entregan entre 3 y 7 días hábiles. Una vez despachado, recibirás un número de seguimiento para rastrear tu envío.

¿Puedo devolver un producto si no estoy satisfecho?

Puedes consultar nuestra Política de Devoluciones para conocer en detalle las condiciones y procedimiento aplicable.

¿Qué hago si mi producto llega dañado?

Si el producto presenta daños, debes comunicarte dentro de las primeras 24 horas posteriores a la entrega, enviando evidencia fotográfica y el número de pedido. Nuestro equipo gestionará la situación conforme a nuestra política.

¿Ofrecen talleres o cursos de arte y manualidades?

Arteleza realiza actividades y talleres de manera ocasional. Te invitamos a estar atento(a) a nuestras redes sociales para conocer fechas y disponibilidad.

¿Tienen tienda física?

Actualmente operamos a través de nuestra tienda en línea y también participamos en ferias y mercados temporales. Te invitamos a seguir nuestras redes sociales para conocer dónde estaremos ubicados.

¿Puedo solicitar la personalización de un producto del catálogo?

Sí. Puedes enviarnos tu solicitud y evaluaremos su viabilidad. Al tratarse de piezas artesanales elaboradas a mano, cada personalización requiere revisión previa para garantizar calidad y coherencia con nuestra esencia de marca.

¿Puedo solicitar productos del catálogo al por mayor?

Sí. Al tratarse de piezas artesanales elaboradas a mano, cada solicitud al por mayor requiere una revisión previa de disponibilidad y tiempos de producción para garantizar el cumplimiento adecuado del pedido. Puedes enviarnos tu solicitud y evaluaremos su viabilidad, confirmando cantidades, tiempos de entrega y condiciones correspondientes.

¿Las piezas pueden presentar variaciones?

Sí. Al tratarse de creaciones elaboradas a mano, pueden existir ligeras variaciones en tonos, formas o detalles. Estas diferencias no son defectos, sino parte de la autenticidad y exclusividad de cada pieza.

¿Cómo debo cuidar mis accesorios Arteleza?

Para prolongar la vida útil de tus piezas, recomendamos:

- Evitar el contacto con perfumes o químicos.
- Guardarlas en un lugar seco.
- Manipularlas con cuidado para conservar sus acabados artesanales.

¿Cómo puedo contactar con el servicio de atención al cliente de Arteleza?

Puedes comunicarte a través de:

Correo electrónico: artelezabog@gmail.com

WhatsApp: 318-8392460