

Preguntas frecuentes

1. Envíos

1.1 Se realizan envíos a nivel nacional dentro del territorio colombiano a través de COORDINADORA, SERVIENTREGA O INTERRAPIDISIMO. Los tiempos de entrega oscilan entre dos (2) y cinco (5) días hábiles, dependiendo de la ubicación del cliente.

1.2 No recibí mi pedido ¿Qué puedo hacer?

Si no recibiste tu pedido en el plazo estipulado, te pedimos que por favor nos contactes con:

- Nuestra línea Whatsapp +57 300 395 9054
- A través de nuestro Instagram [@artifexmacrame](#)
- A través de nuestro correo electrónico artifexmacrame@gmail.com

1.3 Quiero cambiar la dirección de entrega

Para cambiar la dirección de entrega de tu pedido, te pedimos que por favor te contactes con:

- Nuestra línea Whatsapp +57 300 395 9054
- A través de nuestro Instagram [@artifexmacrame](#)
- A través de nuestro correo electrónico artifexmacrame@gmail.com

1.4 ¿Qué pasa si estoy ausente en el momento de la entrega?

Quien recibe el pedido en la dirección suministrada debe ser una persona mayor de edad. Si desea que su pedido se entregue en portería, debes anotarlo en el momento de tu compra, si no estás en el momento de la entrega la transportadora reprogramará tu entrega hasta 1 vez.

1.5 ¿Puedo cambiar mi dirección de entrega luego de realizar mi pedido?

Si, puedes escribirnos a:

- Nuestra línea Whatsapp +57 300 395 9054
- A través de nuestro Instagram [@artifexmacrame](#)
- A través de nuestro correo electrónico artifexmacrame@gmail.com

2. Sobre los productos

2.1 Naturaleza de los productos

Todos los productos de Artifex Macramé son elaborados a mano, lo que garantiza su carácter único.

2.2 Personalización

Se ofrecen productos personalizados conforme a las especificaciones del cliente, previa validación de diseño y disponibilidad.

2.3 Tiempos de elaboración

Los tiempos de producción varían según el tipo de producto:

- Productos pequeños: entre dos (2) y cinco (5) días hábiles.
- Productos de mayor tamaño: entre cinco (5) y diez (10) días hábiles.

A partir de la confirmación de tu pago empezarán a correr los días de producción y entrega.

2.4 Métodos de pago

Se aceptan los siguientes métodos de pago:

- Transferencia bancaria a cuenta de ahorros Bancolombia 99320884451 a nombre de Jennifer Urrego Durango

Para pedidos personalizados se requiere un anticipo del cincuenta por ciento (50%).

2.5 Cuidado de los productos

Para garantizar la durabilidad del producto, se recomienda:

- Retira el **polvo** regularmente con un plumero suave o un secador de pelo con aire frío. La acumulación de polvo puede deteriorar gravemente el tejido.
- No utilizar productos químicos.
- Evitar la exposición a la humedad y a la luz solar directa prolongada.
- Si su producto está elaborado en algodón debe tener en cuenta que su uso es exclusivo para **interiores**. Evita la luz solar directa para prevenir la decoloración.
- Si tu pieza tiene flecos o borlas puedes peinarlos **suavemente** con un peine de dientes anchos para mantener su caída original.
- En caso de **manchas** accidentales limpia inmediatamente con un paño húmedo y jabón neutro, presionando suavemente.
- Por ningún motivo sumerja la pieza en agua ni lave en máquina.
- Mantenga la pieza alejada de fuentes de **calor** intenso (el algodón es altamente inflamable).

2.6 Empaque para regalo

Se ofrece la opción de empaque especial para regalo, sujeto a solicitud previa del cliente.