



PREGUNTAS FRECUENTES – ENVÍOS Y TIEMPOS DE ENTREGA

HI DISEÑO CREATIVO Y SERVICIOS

1. Cobertura

Realizamos envíos a nivel local y nacional en Colombia, sujetos a cobertura de las empresas transportadoras aliadas.

En caso de que la dirección registrada no tenga cobertura, nos comunicaremos oportunamente para coordinar una alternativa de entrega o despacho por terminal de transporte.

2. Producción de los pedidos

La mayoría de nuestros productos son **personalizados y elaborados bajo pedido**.

Por esta razón, el tiempo de producción inicia únicamente después de:

- Confirmación del pago.
- Aprobación final del diseño por parte del cliente (cuando aplique).

3. Tiempos de producción

Los tiempos de producción comienzan a contar una vez realizado el **abono correspondiente y aprobada la muestra digital del diseño por parte del cliente**. El tiempo estimado de producción es de **3 a 5 días hábiles**, dependiendo del tipo de producto y volumen del pedido.

Antes de iniciar la producción, el cliente recibirá una **muestra digital del diseño** para su revisión. Es responsabilidad del cliente verificar cuidadosamente ortografía, nombres, fechas, colores, imágenes y demás detalles. La producción del producto **solo se inicia después de la aprobación del diseño** por parte del cliente. Mientras el diseño no sea aprobado, el proceso de producción no comenzará.

Es importante tener en cuenta que **retrasos en la aprobación del diseño pueden afectar los tiempos de entrega**, ya que todos nuestros productos son personalizados y requieren autorización previa para su impresión.

4. Modalidades de envío

Los envíos se realizan a través de:

- Empresas transportadoras y operadores logísticos autorizados.
- Servicio de envío puerta a puerta.
- Envío por terminal de transporte, en casos de mayor urgencia.

La modalidad se coordina según la ciudad de destino y la necesidad del cliente.

5. Costos de envío

El valor del envío depende de:

- Ciudad de destino.
- Peso y volumen del pedido.
- Tipo de servicio de transporte seleccionado.



El costo del envío es asumido por el cliente, salvo promociones especiales anunciadas por la empresa.

6. Seguimiento del pedido

Una vez despachado el pedido, el cliente recibirá la información correspondiente para el seguimiento del envío, incluyendo el nombre de la empresa transportadora y el número de guía cuando aplique.

7. Entrega del pedido

Es responsabilidad del cliente:

- Registrar correctamente la dirección de entrega.
- Garantizar que haya una persona disponible para recibir el pedido.

Al momento de la recepción recomendamos verificar que el empaque se encuentre en buen estado y que el pedido corresponda a lo solicitado.

8. Productos dañados o inconvenientes con el envío

Si el pedido presenta daños atribuibles al transporte o algún inconveniente con la entrega, el cliente deberá reportarlo dentro de las **24 horas siguientes** a la recepción del pedido, enviando evidencia fotográfica del producto y del empaque.

El caso será evaluado para ofrecer una solución adecuada.

9. Cambios en la dirección de entrega

La dirección de entrega podrá modificarse únicamente si el pedido **no ha sido despachado**. Una vez entregado al operador logístico, no se garantizan cambios.

10. Responsabilidad del transporte

Hi Diseño Creativo y Servicios cumple con los tiempos de producción y despacho establecidos.

Sin embargo, no se hace responsable por retrasos ocasionados por las empresas transportadoras o por situaciones de fuerza mayor.

Aceptación de condiciones

Al realizar una compra en nuestra tienda virtual, el cliente declara haber leído y aceptado esta Política de Envíos y Tiempos de Entrega.