

PREGUNTAS FRECUENTES

✓ Envíos y Entregas

1. ¿Cuál es el costo y tiempo de envío a mi zona?

El costo y tiempo de entrega varían según el peso volumétrico del producto y la ubicación de destino. Podrás visualizar el valor exacto y la fecha estimada de entrega en el resumen de tu carrito antes de finalizar el pago.

2. ¿Cuánto tiempo tardan los envíos?

Los envíos en nacionales tardan entre 1 a 4 días hábiles, aunque siempre hacemos lo que esté a nuestro alcance para que los envíos lleguen en el menor tiempo posible.

3. ¿Realizan envíos rápidos para productos que se necesiten con urgencia?

Contamos con una opción de "Envío Express" para el perímetro urbano, en la ciudad de Medellín; En la que el envío puede llegarte en un lapso de 24 horas; Siempre y cuando la compra se realice antes de las 2:00 pm, garantizando la entrega en un menor tiempo bajo una tarifa diferencial. Consulta la disponibilidad de este servicio al momento de tu compra, siempre teniendo en cuenta que el servicio "Express" aplica únicamente para el municipio de Medellín.

4. ¿Qué servicio de soporte al cliente tengo en mi proceso de compra?

Cuentas con respaldo total a través de nuestros canales de atención (WhatsApp, correo electrónico y línea telefónica). Además, tienes derecho a la garantía legal y al derecho de retracto conforme a la ley colombiana.

5. ¿Qué pasa si no estoy en el momento de la entrega de mi compra?

La transportadora realizará hasta dos intentos de entrega. Si no es posible completar la entrega, el producto retornará a nuestro almacén y deberás asumir el costo del nuevo envío.

6. ¿Puedo pedir que el producto sea entregado en una dirección diferente a la registrada?

Sí, siempre que lo indiques al momento de realizar la compra en el campo de "Dirección de Envío". Por tú seguridad, una vez despachado el producto, no es posible realizar cambios en la dirección de destino.

7. ¿Qué pasa si he pagado mi producto y al momento de preparar el despacho no está disponible?

En caso de falta de inventario posterior al pago, te informaremos de inmediato para ofrecerte un producto sustituto de similares características o si lo prefiere realizar la devolución total de tu dinero.

✓ Pagos y Seguridad

8. ¿Qué métodos de pago aceptan?

Paga Fácil con la **Pasarela de Pagos BOLD**: Tarjetas Crédito/Débito, PSE y Billeteras Proceso 100% seguro, Transferencias por medio de Llave Bre-B, Nequi, Daviplata y Bancolombia que requieren enviar comprobante de pago para su verificación a través del WhatsApp 311 351 1475; y solo para la Ciudad de Medellín tenemos métodos de pago adicionales como: Pagos en Efectivo y Pagos Contra entrega en nuestra tienda física o en el domicilio en Medellín cuando reciba el pedido.



9. ¿Puedo hacer pagos contra entrega?

Este servicio está disponible únicamente para la ciudad de Medellín. Al finalizar tu compra, el sistema te indicará si tu ubicación califica para esta modalidad.

10. ¿Es seguro comprar en su tienda virtual?

Su compra es totalmente Segura. Contamos con protocolo <https://> (hypertext transfer protocol secure) que utiliza certificado de seguridad y **cifrado SSL/TLS** con pasarelas de pago cifradas como BOLD que protegen tus datos personales y financieros bajo la Ley 1581 de 2012 de Protección de Datos.

11. Si quiero solicitar una cotización, ¿es posible?

Si realizamos cotizaciones individuales, se pueden comunicar al WhatsApp 311 351 1475 por si requieren cotización formal para empresas o si no ven el producto en la página lo podemos conseguir bajo pedido. Los precios que encuentras en nuestra tienda online siempre están actualizados.

12. ¿Ofrecen precios especiales si hago compras por volumen?

Todos los productos que se encuentran publicados en nuestra tienda online, tienen precio fijo, independientemente de la cantidad que desees comprar, es el mejor precio que podemos ofrecerte.