

Preguntas Frecuentes – Envíos

Dacafé Special Coffee sas

1. ¿A qué ciudades realizan envíos?

Realizamos envíos a nivel local (Floridablanca y área metropolitana de Bucaramanga) y a nivel nacional.

2. ¿Cuánto tarda en llegar mi pedido?

El tiempo de entrega depende de la cantidad y disponibilidad del producto y la distancia del envío de 1 a 5 días.

3. ¿Cuánto cuesta el envío?

El costo de envío es determinado por la plataforma logística o transportadora seleccionada, de acuerdo con variables como destino, peso y volumen del pedido. Para envíos locales o dentro del área metropolitana, la tarifa estará sujeta a las condiciones y precios establecidos por el servicio de mensajería domiciliaria. En caso de promociones que incluyan el envío, este no será facturado al cliente. Asimismo, el costo de envío podrá ser definido o asumido según las condiciones comerciales previamente acordadas al momento de la compra.

4. ¿Cómo puedo hacer seguimiento a mi pedido?

Una vez despachado, recibirás información o contacto para hacer seguimiento a la entrega vía telefónica o Podrás hacer seguimiento mediante el número de guía asignado por la transportadora.

5. ¿Qué pasa si no estoy en casa al momento de la entrega?

Si la transportadora no logra entregar el pedido y este es devuelto, el cliente deberá asumir nuevamente el costo del envío para un nuevo despacho.

6. ¿Qué hago si mi pedido llega en mal estado?

Debes reportarlo dentro de las 24 a 48 horas con evidencia (foto o video) para gestionar solución.

7. ¿Quién asume el costo si el producto llega dañado?

Si el daño es por transporte gestionado por DACAFÉ, nosotros asumimos la reposición y envío.

8. ¿Puedo cambiar la dirección de entrega después de hacer el pedido?

Sí, siempre que el pedido no haya sido despachado y por escrito.

9. ¿Hacen entregas el mismo día?

Dependerá de la disponibilidad y ubicación. Puedes consultarlo al momento de la compra.

10. ¿Puedo recoger mi pedido personalmente?

Sí, puedes coordinar recogida directa si aplica en tu zona.



Nelson castellanos Amado
Dacafé Special Coffee sas
Tel: 3115303643