

Preguntas Frecuentes – Fioram Arte Textil

1. Sobre Fioram Arte Textil

¿Qué es Fioram Arte Textil?

Somos una tienda online dedicada al arte textil, la moda sostenible y la economía circular. Creamos piezas únicas elaboradas a mano mediante técnicas artesanales y procesos responsables que transforman materiales en productos con historia y propósito.

¿Los productos son hechos a mano?

Sí. Cada pieza es elaborada artesanalmente, lo que garantiza exclusividad, calidad y un proceso creativo auténtico.

¿Qué significa que trabajan con economía circular?

Aplicamos técnicas de reutilización, transformación y aprovechamiento de materiales para reducir el impacto ambiental y crear productos con valor artístico y sostenible.

2. Productos y materiales

¿Cada producto es único?

Sí. Debido a su elaboración manual y al uso de materiales recuperados, cada pieza tiene variaciones que la hacen irrepetible.

¿Qué tipo de materiales utilizan?

Usamos fibras textiles, telas recuperadas, retazos, hilos artesanales, materiales reciclados y elementos naturales según el diseño de cada pieza.

¿Puedo solicitar un diseño personalizado?

Sí. Ofrecemos piezas personalizadas según disponibilidad de materiales y tiempos de producción. Puedes escribirnos para coordinar tu pedido.

3. Compras y pedidos

¿Cómo puedo realizar una compra?

Selecciona el producto, agrégalo al carrito y completa el proceso de pago. Recibirás confirmación por correo o WhatsApp.

¿Los productos tienen garantía?

Sí. Todos nuestros productos cuentan con garantía por defectos de fabricación según la normativa colombiana.

¿Puedo reservar un producto?

Sí, puedes solicitar una reserva por un tiempo limitado. Escríbenos para coordinarla.

4. Pagos

¿Qué métodos de pago aceptan?

Aceptamos pagos por:

- Transferencia bancaria
- Nequi / Daviplata
- Tarjetas débito y crédito
- Pagos seguros en línea (según plataforma disponible)

¿Es seguro pagar en la tienda?

Sí. Utilizamos plataformas certificadas que protegen tus datos y transacciones.

5. Envíos y entregas

¿Realizan envíos a todo el país?

Sí. Enviamos a cualquier ciudad de Colombia mediante transportadoras confiables.

¿Cuánto tarda en llegar mi pedido?

Los tiempos estimados son:

- **3 a 7 días hábiles** para ciudades principales
- **5 a 10 días hábiles** para zonas rurales o de difícil acceso

¿Cuánto cuesta el envío?

El costo depende del destino y el tamaño del paquete. Se calcula automáticamente al finalizar la compra.

¿Puedo hacer seguimiento de mi pedido?

Sí. Te enviaremos el número de guía para rastrear tu envío en tiempo real.

6. Cambios, devoluciones y garantías

¿Puedo cambiar un producto?

Sí. Puedes solicitar un cambio dentro de los primeros **5 días hábiles** después de recibirlo, siempre que esté en perfecto estado.

¿Aceptan devoluciones?

Sí. Aceptamos devoluciones por defectos de fabricación o si el producto no corresponde a lo solicitado.

¿Qué productos no tienen cambio?

Por higiene y personalización, no aplican cambios en:

- Piezas hechas a medida
- Productos personalizados
- Artículos en promoción

¿Cómo solicito un cambio o devolución?

Escríbenos por WhatsApp o correo con tu número de pedido y evidencia del estado del producto.

7. Atención al cliente

¿Cómo puedo comunicarme con ustedes?

Puedes contactarnos por:

- **WhatsApp:** 3115488733
- **Correo electrónico:** adrifiotextil@gmail.com