



Preguntas frecuentes

¿Puedo realizar mi pedido el mismo día?

Si necesitas una torta para el mismo día, te invitamos a consultar la disponibilidad al número de **WhatsApp 3113059529**. Las tortas del día están disponibles únicamente para recoger en nuestro punto de venta.

Pedidos con entrega a domicilio

Tortas: Requieren ser solicitadas al menos con **1 día de anticipación** al **WhatsApp 3113059529**

Pedidos en la página web: Asegúrate de realizar tu pedido con **2 días de anticipación** para garantizar la entrega.

¿Qué hago si necesito una torta urgente?

Sabemos que las celebraciones pueden surgir de manera inesperada. Por eso, si necesitas una torta el mismo día, verifica la disponibilidad antes de dirigirte al punto de venta. La logística de decoración y personalización requiere tiempo para entregarte un producto perfecto. Para entregas a domicilio, el pedido debe realizarse mínimo con un día de antelación pero no te preocupes, también podemos enviar por plataformas como Indrive o Picap.

¿Cómo puedo pagar mi pedido?

Contamos con diferentes medios de pago para tu comodidad. Puedes realizar tu compra mediante transferencia bancaria a la cuenta de ahorros Bancolombia 42039538398, pago por la llave 3106373612 o a través de Wompi, donde podrás pagar con tarjetas débito, crédito y otros medios electrónicos disponibles.

¿Los humanos pueden consumir las tortas?

Nuestros productos están diseñados especialmente para perros y gatos, por lo que, aunque son elaborados con ingredientes naturales, su sabor es muy simple para el consumo humano.

¿Mi gato puede comer una torta para perro?

Sí, nuestros productos están elaborados con ingredientes aptos para perros y gatos. Sin embargo, la aceptación dependerá del gusto de cada mascota.

¿Cuánto duran las tortas, cupcakes y postres refrigerados?

Las tortas y cupcakes tienen una duración de hasta 7 días bajo refrigeración. Los postres tienen una duración aproximada de 3 días, manteniéndolos siempre refrigerados para conservar su frescura.



¿Cómo funcionan las entregas?

Entregas locales (Medellín y área metropolitana)

Snacks: Entregamos en un plazo de **24 a 48 horas hábiles**.

Tortas: Puedes seleccionar la fecha de entrega durante tu compra. Recuerda que los domingos y festivos trabajamos hasta la 1pm.

Horario de entregas: Entre **10:00 a.m. y 12:00 m.d** No podemos garantizar una hora específica debido a factores externos como el clima o la movilidad.

Entregas a nivel nacional

Alistamiento: Los pedidos se preparan dentro de las **24 horas hábiles** posteriores a la confirmación de compra.

Tiempo de entrega:

En ciudades principales, las transportadoras suelen entregar en un plazo de **24 a 72 horas hábiles**.

En zonas más alejadas, como Pasto, Leticia o Cúcuta, los tiempos pueden extenderse dependiendo de las condiciones climáticas y logísticas.

Si no hay nadie disponible para recibir el pedido, la transportadora hará hasta **dos intentos adicionales de entrega**. En caso de devolución, deberás cubrir el costo del nuevo envío.

Seguimiento de tu pedido

Te enviamos el número de guía por correo electrónico o mensaje de texto para que puedas rastrear el estado de tu envío.

Costo del envío

El costo varía según la ubicación. Puedes estimarlo agregando los productos al carrito y completando los datos de tu dirección antes de realizar el pago.

Restricciones para envío nacional

Debido a requisitos de conservación, algunos productos como las tortas de cumpleaños, cupcakes y los postres solo están disponibles para entrega en Medellín y el área metropolitana. Sin embargo, puedes complementar tus pedidos con opciones decorativas como kits de fiesta o accesorios especiales.

Horarios de atención y procesamiento

Atención al cliente: De lunes a sábado de **8:00 a.m. a 7:00 p.m.**, y los domingos y festivos de **6:00 a.m. a 1:00 p.m.**



Consideraciones importantes

Si notas alguna irregularidad en el empaque o estado del pedido, por favor indícalo en la guía de transporte al momento de recibirlo.

Las compras realizadas en nuestra tienda virtual pueden retirarse en punto de venta.

¿Tienes alguna pregunta? ¿Quieres hacer un pedido especial o necesitas más información?
¡Nos encantaría saber de ti!

Escríbenos y estaremos felices de ayudarte a celebrar los momentos más importantes de tus peludos.

WhatsApp 3113059529
Carrera 58 # 77 50 int 9907 Laureles del Sur, Itagüí, Antioquia, Colombia
Correo: lindajazcosi@gmail.com