

PREGUNTAS *Frecuentes*



@Mypureart27



My Pure Art



@my.pure.art



My Pure Art

PRODUCTOS



@Mypureart27



My Pure Art



@my.pure.art



My Pure Art

PREGUNTAS

Frecuentes



¿Cuánto tarda mi pedido?

El tiempo de producción es mínimo de 18 días calendario.

Para pedidos de eventos, el tiempo mínimo es de 20 días, dependiendo de la cantidad.

¿Todos los productos están disponibles para entrega inmediata?

No. La mayoría de productos se elaboran bajo pedido. Algunos pueden estar disponibles en stock según disponibilidad.

PREGUNTAS

Frecuentes



¿Qué métodos de pago manejan?

Nequi, Daviplata y transferencia bancaria.

El pedido se inicia únicamente después de confirmar el pago.

¿Debo enviar comprobante de pago?

Sí. Es obligatorio enviar el comprobante para validar tu pedido.

¿Qué pasa si el pago no se refleja?

El pedido no se procesa hasta confirmar el pago.

PREGUNTAS

Frecuentes



¿Manejan pago contraentrega?

Sí, únicamente en Bogotá y bajo condiciones específicas.

En algunos casos puede requerirse un abono previo.

¿El envío está incluido?

No. El envío tiene un costo adicional según la ciudad y el volumen del pedido.

¿A qué ciudades realizan envíos?

Realizamos envíos a ciudades principales como Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Cartagena. Otras ciudades pueden evaluarse previamente.

PREGUNTAS

Frecuentes



¿Hacen envíos a todo el país?

Sí, según cobertura de la transportadora y previa validación.

¿Hacen envíos internacionales?

Sí, bajo cotización personalizada según destino.

¿Cómo vienen empacados los productos?

Se envían en cajas con protección interna (papel, burbuja, vinipel u otros) para garantizar su cuidado.

¿Los productos pueden verse afectados durante el envío?

Sí, factores como clima, manipulación y tiempos de transporte pueden influir en su estado, especialmente en productos artesanales.

PREGUNTAS

Frecuentes



¿Qué hago si mi pedido llega dañado?

Debes reportarlo dentro de las primeras 24 horas con fotos o video del producto y el empaque.

¿Quién asume el costo en caso de devolución?

Depende del caso:

- Error de My Pure Art → lo asumimos
- Error del cliente o transporte → lo asume el cliente

¿Qué pasa si no estoy en casa o doy mal la dirección?

El pedido puede ser devuelto y el cliente deberá asumir el costo de un nuevo envío.

PREGUNTAS

Frecuentes



Tonos y colores

Los colores pueden variar ligeramente debido a la iluminación, materiales y proceso artesanal.

Medidas

Las medidas de los productos son aproximadas y pueden presentar ligeras variaciones.

Materiales

Algunos materiales o fragancias pueden variar según disponibilidad, manteniendo siempre la calidad del producto.

Producción artesanal

En pedidos de gran volumen, el proceso se realiza por lotes, por lo que pueden existir ligeras variaciones entre piezas.

PREGUNTAS

Frecuentes



¿Cómo vienen empacados los productos?

Los productos se envían en cajas con protección interna (papel, burbuja, vinipel u otros) para garantizar su cuidado durante el transporte.

¿El empaque está incluido?

Sí, incluye empaque básico de protección.

El empaque especial o para regalo tiene un costo adicional.

¿El empaque puede variar?

Sí, el tipo de empaque puede variar según el producto, cantidad y disponibilidad de materiales, manteniendo siempre la protección del pedido.

PREGUNTAS

Frecuentes



Cuidado de productos:

¿El clima afecta los productos?

Sí, el calor y la humedad pueden afectar velas, jabones y otros productos artesanales.

¿Cómo debo conservar las velas?

En un lugar fresco, seco y alejado del sol.

¿Cómo debo conservar los jabones?

En un lugar seco y ventilado, evitando la humedad constante.

PREGUNTAS

Frecuentes



Uso de productos:

¿Todas las velas tienen la misma fragancia?

No, las velas decorativas tienen menor intensidad que las aromáticas.

¿Puedo encender todas las velas?

Sí, aunque algunas son principalmente decorativas.

Las velas en gel deben usarse por periodos cortos y en espacios ventilados.

¿Los jabones tienen duración?

Sí, se recomienda usarlos en un periodo corto por ser artesanales.

PREGUNTAS

Frecuentes



Eventos y mayoristas:

¿Los recuerdos para eventos son productos o servicios?

Son productos y se rigen por las políticas de productos.

¿Hay cantidad mínima para pedidos de eventos?

Se recomienda mínimo desde 10 unidades.

¿Cómo se paga un pedido de evento?

50% de anticipo y 50% antes de la entrega.

PREGUNTAS

Frecuentes



Eventos y mayoristas:

¿Manejan venta al por mayor?

Sí, desde 10 unidades en adelante.

¿Cuánto tarda un pedido al por mayor?

Mínimo 18 días, dependiendo del volumen.



PREGUNTAS

Frecuentes



Eventos y mayoristas:

¿Se aceptan cambios en pedidos grandes?

No se aceptan cambios ni devoluciones en pedidos al por mayor o de gran volumen, salvo en casos de error o defecto de fabricación.

Al tratarse de productos artesanales, pueden presentarse ligeras variaciones en color, forma o acabado, lo cual hace parte natural del proceso y no se considera un defecto.

Por qué esta versión es mejor:
aclaras que no hay cambios
educas al cliente
te proteges de reclamos por “no es idéntico”
refuerzas el valor artesanal

SERVICIOS



@Mypureart27



My Pure Art



@my.pure.art



My Pure Art

PREGUNTAS

Frecuentes



¿Los talleres pueden ser virtuales?

Sí, algunos pueden realizarse online.

¿Puedo cambiar la fecha de un servicio?

Sí, con mínimo 5 días de anticipación.

¿Puedo cancelar un servicio?

Puede evaluarse reprogramación antes de iniciar.
Después, no hay devolución.

¿Dónde se realizan los servicios?

En el lugar del cliente o espacios acordados.



CONTACTÁMONOS



3134443493



[HTTPS://MY-PURE-ART.CERCIA.CO/](https://my-pure-art.cercia.co/)



[MYPUREART27@GMAIL.COM](mailto:mypureart27@gmail.com)



BOGOTÁ D.C. LOCALIDAD KENNEDY

Velas oceano mágico



@Mypureart27



My Pure Art



@my.pure.art



My Pure Art