

## PREGUNTAS FRECUENTES

### ✦ Sobre los productos

#### ¿Los productos son hechos a mano?

Sí. Cada pieza es elaborada artesanalmente mediante técnicas de crochet, tejido y ensamblaje, respetando los saberes ancestrales del Pacífico colombiano. Esto hace que cada producto sea único.

#### ¿Las piezas son exactamente iguales a las fotos?

No completamente, y ahí está su valor. Al trabajar con materiales naturales como semillas y procesos manuales, pueden existir ligeras variaciones en forma, color o tamaño. Cada pieza es irrepetible.

#### ¿Qué materiales utilizan?

Trabajamos principalmente con:

- Semillas naturales (Naydi, Cabalonga, Achira)
- Hilos (taiwanés, metalizado, cáñamo)
- Madera de chonta
- Acabados en baño de oro 24K

Todos seleccionados para garantizar estética, durabilidad y conexión con el territorio.

#### ¿Las semillas son tratadas?

Sí. Las semillas pasan por procesos de limpieza y preparación que permiten su conservación y uso en joyería, manteniendo su esencia natural.

## ✦ **Uso y cuidado**

### **¿Cómo debo cuidar mi pieza?**

Para conservarla en óptimas condiciones:

- Evita el contacto con agua, perfumes o químicos
- Guárdala en un lugar seco
- Límpiala suavemente con un paño seco

### **¿El baño de oro se desgasta?**

Con el uso y el tiempo puede presentar desgaste natural. Un buen cuidado prolongará su duración.

## ✦ **Compras y envíos**

### **¿Realizan envíos nacionales e internacionales?**

Sí. Enviamos a todo Colombia y también a nivel internacional.

### **¿Cuánto tarda mi pedido?**

- Productos disponibles: entre 2 y 5 días hábiles
  - Productos bajo pedido: entre 5 y 10 días hábiles
- (Tiempos de envío dependen del destino)

### **¿Puedo personalizar un producto?**

Sí, ofrecemos opciones de personalización en algunas piezas. Puedes contactarnos para precisar detalles.

### **¿Qué medios de pago aceptan?**

Aceptamos diferentes métodos de pago para facilitar tu experiencia de compra:

- Transferencias bancarias

- Billeteras digitales
- Plataformas de pago habilitadas en nuestra tienda virtual

## **¿Puedo pagar por billetera digital?**

Sí. Actualmente aceptamos pagos mediante billeteras digitales y plataformas electrónicas autorizadas, lo que permite realizar compras de forma rápida, segura y práctica desde cualquier lugar.

Las opciones disponibles aparecerán al momento de finalizar tu compra.

## **¿Puedo pagar por Nequi?**

Sí. Puedes realizar tus pagos a través de Nequi de forma rápida, práctica y segura.

La información de pago estará disponible al momento de finalizar tu compra o a través de nuestros canales oficiales de atención.

## **✦ Sobre la marca**

## **¿Qué hace diferente a Raíces?**

Cada pieza es más que un accesorio: es una historia tejida. Trabajamos desde el respeto por los saberes ancestrales, promoviendo la identidad cultural y la sostenibilidad.