

Preguntas Frecuentes de Envío

¿A qué lugares realizan envíos?

Realizamos envíos a todo Colombia, a ciudades principales, intermedias y muchas zonas rurales. Si tu municipio tiene cobertura de transportadora, podemos enviarte nuestro café.

¿Cuánto tarda en llegar mi pedido?

El tiempo de entrega depende de la ciudad de destino:

- Ciudades principales: entre 1 y 3 días hábiles
- Ciudades intermedias: entre 2 y 4 días hábiles
- Zonas más apartadas: entre 3 y 7 días hábiles

Estos tiempos comienzan a contar una vez el pedido ha sido despachado.

¿En cuánto tiempo despachan mi pedido?

Normalmente despachamos los pedidos entre 1 y 3 días hábiles después de confirmarse el pago.

Nuestro objetivo es que recibas tu café lo más fresco posible.

¿Cuál es el costo del envío?

El costo del envío se calcula automáticamente **al momento de finalizar tu compra**, dependiendo de:

- ciudad de destino
- peso del pedido
- transportadora disponible

¿Con qué transportadora realizan los envíos?

Trabajamos con transportadoras nacionales confiables como:

- Envía
- Interrapidísimo
- Deprisa

La transportadora se asigna según la ciudad de destino y la disponibilidad logística.

¿Cómo puedo hacer seguimiento a mi pedido?

Una vez tu pedido sea despachado, recibirás un número de guía por correo electrónico o mensaje, con el cual podrás hacer seguimiento directamente en la página de la transportadora.

¿Qué pasa si no estoy en casa cuando llegue el pedido?

La transportadora normalmente realizará un nuevo intento de entrega o dejará instrucciones para coordinar la entrega en otro momento.

También puedes comunicarte directamente con la transportadora usando tu número de guía.

Para evitar inconvenientes, asegúrate de que hay alguien que reciba tu pedido antes de hacer la compra

¿Qué debo hacer si mi pedido llega dañado o incompleto?

Si tu pedido presenta algún problema, escríbenos dentro de los primeros 3 a 5 días después de recibirlo con:

- número de pedido
- fotos del producto
- descripción del problema



Nuestro equipo revisará el caso y te ayudaremos con reposición o solución según corresponda.

¿Puedo cambiar la dirección de envío después de hacer mi pedido?

Si tu pedido aún no ha sido despachado, podemos ayudarte a modificar la dirección. Te recomendamos escribirnos lo antes posible a nuestro canal de atención.

¿Qué pasa si la transportadora presenta retrasos?

Aunque trabajamos con transportadoras confiables, los tiempos de entrega pueden variar por:

- condiciones climáticas
- alto volumen de envíos
- cobertura logística en algunas zonas

Si tu pedido presenta demoras, puedes contactarnos y te ayudaremos a hacer seguimiento.

¿Cómo llega empacado el café?

Empacamos el café cuidadosamente para protegerlo durante el transporte y conservar su frescura. Las bolsas van protegidas dentro de empaques seguros para evitar daños durante el envío.

¿Puedo enviar café como regalo a otra persona?

Sí. Puedes ingresar una dirección de envío diferente a la tuya durante el proceso de compra.

¿El café que recibo es fresco?

Sí. Nuestro café se tuesta en pequeños lotes y se despacha lo más fresco posible para que lo disfrutes en su mejor momento.

¿Cuál es la fecha de tueste del café?

Todas nuestras bolsas de café incluyen la fecha de tueste en la etiqueta. Esto te permite saber exactamente cuándo fue tostado tu café y consumirlo en su mejor punto.

¿Cuánto tiempo dura fresco el café?

Cuando se almacena correctamente, el café conserva su mejor perfil de sabor durante aproximadamente:

- Cuatro (4) a seis (6) semanas después del tueste si está molido
- Hasta dos (2) o tres (3) meses si está en grano

Para una mejor experiencia recomendamos consumirlo lo más fresco posible.

¿Qué métodos de pago aceptan?

Puedes pagar tu compra a través de nuestra tienda online utilizando diferentes medios de pago disponibles en la plataforma, como:

- Nequi
- Daviplata
- Llave
- Transferencia bancaria

¿Cómo sé si mi pago fue confirmado?

Una vez tu pago sea aprobado recibirás un correo de confirmación de pedido. Si no lo recibes, te recomendamos revisar tu bandeja de spam o comunicarte con nuestro equipo de atención al cliente.



¿Es mejor comprar café en grano o molido?

El café en grano conserva mejor sus aromas y sabores, ya que se oxida más lentamente.

Si tienes molino en casa, recomendamos comprarlo en grano.

Si no, podemos enviarlo con la molienda adecuada para tu método de preparación. El café se muele al momento de hacer el pedido.

¿Puedo elegir el tipo de molienda de mi café?

Sí. Al momento de realizar tu compra puedes seleccionar el tipo de molienda que mejor se adapte a tu método de preparación.

Opciones comunes de molienda:

- Grano
- Molienda fina
- Molienda media
- Molienda gruesa
- Espresso

Si tienes dudas sobre cuál elegir, podemos ayudarte a seleccionar la molienda adecuada.

¿Cómo debo almacenar el café en casa?

Para conservar mejor tu café:

- Guárdalo en un recipiente hermético
- Mantenlo en un lugar fresco y seco
- Evita la luz directa y el calor

No recomendamos almacenarlo en la nevera.

¿Qué diferencia hay entre el café de especialidad y el café comercial?

El café de especialidad se caracteriza por:

- mayor calidad en el grano
- procesos de cultivo y beneficio cuidadosos
- perfiles de sabor más complejos y definidos
- mayor trazabilidad y cuidado en el tueste.

¿El café contiene aditivos o saborizantes?

No. Nuestro café es 100% café, sin aditivos ni saborizantes artificiales.

Los aromas y sabores que percibes provienen naturalmente del origen, la variedad y el proceso del café.

¿De dónde proviene su café?

Nuestro café proviene de **regiones cafeteras de Boyacá**, cultivado en condiciones ideales de montaña y procesado con cuidado para resaltar sus mejores características.

Trabajamos con cafés que reflejan **la riqueza del territorio y el trabajo de quienes lo producen.**



¿Puedo armar un kit o regalo especial de café?

Sí. Podemos ayudarte a crear kits especiales de café, ideales para:

- regalos
- eventos
- detalles corporativos
- experiencias para amantes del café

Los kits pueden incluir diferentes cafés, presentaciones o combinaciones según disponibilidad.

Para más información puedes contactarnos y te ayudaremos a crear un kit personalizado.

¿Qué café me recomiendan si quiero empezar en el café de especialidad?

Si estás comenzando en el mundo del café de especialidad, te recomendamos perfiles balanceados y dulces que funcionan muy bien en métodos de filtro o prensa francesa. Escríbenos y estaremos felices de ayudarte a elegir tu primer café.



ANDREA P. CASTILLO MONROY

CEO Café Turmequé

WhatsApp : 3004690423

E-mail : turmequecafecultural@gmail.com

