

## Preguntas Frecuentes: Envíos y Entregas - Café Chapola

En Café Chapola, nuestra prioridad es que recibas la esencia del Huila con la máxima frescura. Aquí resolvemos tus dudas sobre cómo hacemos llegar nuestro café a tu hogar.

### 1. ¿Desde dónde se realizan los envíos?

Nuestros productos son despachados desde el sur de Colombia, en el departamento del Huila.

### 2. ¿A qué destinos realizan envíos?

Realizamos envíos a nivel nacional en toda Colombia.

### 3. ¿Qué empresa de transporte utilizan?

Trabajamos con la transportadora Envía para garantizar que tu pedido llegue de manera segura.

### 4. ¿Cuánto tiempo tarda en llegar mi pedido?

Envíos Nacionales: Entre 2 y 5 días hábiles, dependiendo de la ciudad de destino.

Huila y cercanías: Entre 24 y 48 horas hábiles.

### 5. ¿Cómo garantizan la frescura del café durante el envío?

Nuestro café se tuesta en lotes pequeños y se empaca inmediatamente en bolsas con válvula desgasificadora unidireccional. Esta tecnología permite que los gases naturales del café salgan sin que entre oxígeno, manteniendo el aroma y sabor intactos hasta que abres la bolsa.

### 6. ¿Cuál es el costo del envío?

El costo varía según el peso del pedido y la ubicación.

7.¿Puedo rastrear mi pedido?

¡Claro que sí! Una vez que tu pedido sea despachado, recibirás un mensaje de WhatsApp o un correo electrónico con el número de guía y el enlace de la transportadora para que sigas el recorrido de tu café en tiempo real.

8.¿Qué pasa si mi pedido llega dañado o el empaque está abierto?

En Café Chapola cuidamos mucho el embalaje, pero si llegas a recibir un producto con defectos en el sello de seguridad o daños físicos:

Toma una fotografía del estado del paquete.

Contáctanos de inmediato a través de nuestra línea de atención al cliente.

Gestionaremos la reposición de tu café sin costo adicional.

9.¿Realizan entregas los fines de semana?

Nuestros operadores logísticos realizan entregas de lunes a viernes en horario de oficina y sábados hasta el mediodía. No se realizan entregas los domingos ni días festivos.

10.¿Puedo cambiar la dirección de entrega después de realizar el pedido?

Si tu pedido aún no ha sido despachado, podemos realizar el cambio. Por favor, contáctanos lo antes posible indicando tu número de pedido. Una vez el café está en manos de la transportadora, el cambio de dirección podría generar costos adicionales o retrasos.

11.¿Qué pasa si no estoy en casa al momento de la entrega?

La transportadora realizará un nuevo intento de entrega o se comunicará contigo para coordinar la entrega.

¿Tienes otra duda?

Escríbenos a nuestro WhatsApp de atención: [3213149893]

Café Chapola - De la semilla a tu taza.