

# Preguntas Frecuentes - Envíos

## 1. ¿A qué ciudades realizan envíos?

Realizamos envíos a todo el territorio nacional en Colombia. Para envíos especiales o internacionales, puedes consultarnos a través de los canales habilitados en nuestra página web.

## 2. ¿Cuánto tarda en llegar mi pedido?

Los tiempos de entrega varían según el tipo de producto:

- **Productos en stock:** entre 2 y 5 días hábiles.
- **Productos personalizados o bajo pedido:** entre 5 y 15 días hábiles, dependiendo de la complejidad y volumen.

Los tiempos pueden variar según la ciudad de destino.

## 3. ¿Cuánto cuesta el envío?

El costo de envío se calcula según la ubicación del cliente, el peso del paquete y la transportadora seleccionada. Este valor se informará antes de finalizar la compra.

## 4. ¿Cómo puedo hacer seguimiento a mi pedido?

Una vez tu pedido sea despachado, recibirás la información de la guía para que puedas hacer seguimiento en tiempo real a través de la transportadora.

## 5. ¿Qué pasa si no estoy en el momento de la entrega?

La transportadora realizará uno o más intentos de entrega. En caso de no lograrse, el pedido podrá ser devuelto o reprogramado, lo cual puede generar costos adicionales que deberán ser asumidos por el cliente.

## **6. ¿Puedo cambiar la dirección de entrega?**

Sí, siempre y cuando el pedido no haya sido despachado. Una vez enviado, cualquier cambio dependerá de la transportadora y puede generar costos adicionales.

## **7. ¿Qué pasa si mi pedido llega incompleto o en mal estado?**

Debes reportarlo dentro de las primeras **24 horas después de la entrega**, adjuntando evidencia fotográfica a través de los canales habilitados en nuestra página web. Evaluaremos el caso y te daremos una solución.

## **8. ¿Hacen envíos contra entrega?**

Este servicio puede estar disponible en algunas ciudades. Te recomendamos consultarlo directamente antes de realizar tu pedido.

## **G. ¿Puedo recoger mi pedido personalmente?**

Sí, puedes solicitar recogida en punto físico (si aplica). Esta opción debe coordinarse previamente a través de nuestros canales oficiales.

## **10. ¿Qué transportadoras utilizan?**

Trabajamos con transportadoras aliadas reconocidas a nivel nacional, seleccionadas según la ciudad de destino para garantizar seguridad y cumplimiento en la entrega.

## **Contactos**

**Telefono: 3115886637**

**Correo: venta.akuna.nitro@gmail.com**