

****Preguntas Frecuentes (FAQ) - Recatos****

****General****

* ****¿Qué tipo de productos ofrece Recatos? ****

Recato´s es una tienda virtual se especializa en la venta de velas artesanales y productos personalizados.

* ****¿Dónde se encuentra ubicada su tienda? ****

Nuestra tienda y almacén principal se encuentran en Pasto, Colombia.

****Pedidos y Envíos****

* ****¿Cuál es el costo de envío? / Costo de envío****

El costo de envío será mostrado en base al total de la compra según su ubicación, en el momento previo a la compra.

* ****¿Realizan envíos a todo el país? ****

Sí, realizamos envíos a todo el territorio Colombiano a través de nuestra compañía de envíos aliada.

* ****¿Cuánto tiempo tarda en llegar mi pedido? ****

El tiempo de procesamiento general es de 3-4 días hábiles ya que las velas se preparan según pedido de manera artesanal, este tiempo puede variar debido a la cantidad y modelo solicitado. El tiempo de envío varía entre 2-5 días hábiles para ciudades principales y 2-6 días hábiles para el resto del país.

* ****¿Puedo hacer un pedido para entrega el mismo día? ****

Actualmente no ofrecemos envíos el mismo día. Los pedidos se despachan al día siguiente de la compra si la tenemos en inventario de lo contrario debemos producirla teniendo en cuenta los tiempos indicados anteriormente.

* ****¿Qué hago si mi pedido llega dañado? ****

Si te es posible contáctanos inmediatamente o máximo dentro de las 12 horas siguientes a la recepción del pedido con fotos o videos del daño. Te ofreceremos un reemplazo o reembolso.

****Preguntas sobre productos y uso****

*** **¿Qué debo hacer la primera vez que enciendo una vela en recipiente? ****

Permite que la vela arda hasta que la capa superior de cera se derrita completamente para evitar la formación de un túnel.

*** **¿Cómo se usa una vela con cera de arena? ****

Debes colocar un pabilo dejando 0.5 cm visible, si deseas agregar esencias deposita un par de gotas de la misma alrededor del pabilo y enciende. Una vez usado el pabilo retira el mismo con la cera quemada desecha y coloca un nuevo pabilo y sigue usando.

*** **¿La cera de arena viene con esencia? ****

No, vienen sin aroma. Pero puedes agregarle la esencia que más te guste o aceites esenciales. En Recatos sólo puedes elegir el aroma que se encuentre a disposición en goteros de 5 grm.

*** **¿Qué precauciones debo tener al usar velas de arena? ****

Usa recipientes resistentes al calor, inserta el pabilo dejando 0.5 cm visible, y no dejes la vela sin supervisión. Limita la combustión a 2-3 horas.

****Devoluciones y Reembolsos****

*** **¿Aceptan devoluciones por cambios de opinión? ****

No, solo aceptamos devoluciones por productos dañados durante el envío.

*** **¿Cómo puedo contactarlos si tengo más preguntas? ****

Puedes contactarnos a través de WhatsApp al 3154428131 o por correo electrónico a recatos85@hotmail.com.