



CELLHOME ADD - CONTACTO

DIRECCIÓN: Calle 12 # 9-85 Centro Agua de Dios, Cundinamarca

WHATSAPP: 322 424 6233

CORREOELECTRÓNICO: cellhome@gmail.com

Preguntas frecuentes sobre envíos y tiempos de entrega

- **¿A qué ciudades realizan envíos?**

Realizamos envíos a nivel nacional.

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

Entre 1 y 3 días hábiles después de confirmado el pago, según la ciudad.

- **¿Cuándo se despacha mi pedido?**

Después de confirmar el pago, el mismo día o al siguiente día hábil.

- **¿Hacen envíos el mismo día?**

Sí, cuando el pago se confirma dentro del horario laboral.

- **¿Cuál es el horario de despacho?**

En días hábiles dentro del horario comercial.

- **¿Realizan envíos los fines de semana?**

No, los despachos se realizan en días hábiles.

- **¿El envío tiene costo?**

Sí, el valor depende de la ciudad y del tamaño del paquete.

- **¿Cómo sé cuánto cuesta el envío?**

El valor se informa antes de finalizar la compra.

- **¿El envío está incluido en el precio del producto?**

No, se calcula por separado.

- **¿Cómo puedo hacer seguimiento a mi pedido?**

Te enviamos el número de guía una vez sea despachado.

- **¿Qué empresa transportadora utilizan?**

Trabajamos con transportadoras reconocidas a nivel nacional.

- **¿Qué pasa si mi pedido se retrasa?**

Debes comunicarte con nosotros para revisar el estado del envío.

- **¿Puedo cambiar la dirección después de pagar?**

Solo si el pedido aún no ha sido despachado.

- **¿Qué sucede si escribí mal mi dirección?**

Debes avisarnos de inmediato antes del despacho.

- **¿Puedo programar la entrega en un horario específico?**

No, las entregas dependen de la ruta de la transportadora.

- **¿Cuántos intentos de entrega realiza la transportadora?**

Generalmente dos intentos.

- **¿Qué pasa si no estoy en el momento de la entrega?**

La transportadora intentará nuevamente o se comunicará contigo.

- **¿Mi pedido llega hasta la puerta de mi casa?**

Sí, la entrega es a la dirección registrada.

- **¿Hacen envíos a zonas rurales?**

Sí, siempre que la transportadora tenga cobertura.

- **¿Los tiempos cambian en temporada alta?**

Sí, pueden extenderse en fechas especiales.

- **¿Cómo sé que mi pedido fue enviado?**

Te notificamos cuando sea despachado.

- **¿Puedo recoger el pedido personalmente?**

Depende de la disponibilidad. Debes consultarlo previamente.

- **¿Realizan envíos contra entrega?**

No. Todos los pedidos deben estar pagos antes del envío.

- **¿Cuándo empiezan a contar los días de entrega?**

Desde la confirmación del pago.

- **¿Qué pasa si mi paquete llega golpeado?**

Debes informarlo de inmediato y reportarlo a la transportadora.

- **¿Los productos viajan asegurados?**

Se envían bien protegidos para evitar daños.

- **¿Puedo enviar el pedido a otra persona?**

Sí, indicando correctamente los datos de quien recibe.

- **¿Necesito firmar al recibir el pedido?**

Sí, normalmente la transportadora solicita confirmación de entrega.

- **¿Qué pasa si la transportadora pierde el paquete?**

Se inicia el proceso de verificación con la empresa de envíos.

- **¿Puedo cambiar el método de envío?**

No, trabajamos con transportadoras establecidas.

- **¿Realizan envíos internacionales?**

No, solo envíos nacionales.

- **¿Cuánto tiempo tengo para reportar un problema con el envío?**

Se recomienda reportarlo el mismo día de la entrega.

- **¿Recibiré notificaciones del estado del envío?**

Sí, mediante el número de guía.

- **¿El tiempo de entrega es exacto?**

Es estimado y puede variar por factores externos.

- **¿Puedo agrupar varios productos en un solo envío?**

Sí, todos los productos de un mismo pedido se envían juntos.

- **¿Qué pasa si mi dirección está incompleta?**

El envío puede retrasarse hasta confirmar los datos correctos.

- **¿El envío es discreto?**

Sí, los paquetes van debidamente sellados.

- **¿Cómo empacan los productos tecnológicos?**

Se protegen adecuadamente para evitar daños durante el transporte.

- **¿Puedo solicitar envío urgente?**

Depende de la ciudad y disponibilidad. Debes consultarlo antes de pagar.

- **¿Qué debo hacer si mi pedido no llega en el tiempo estimado?**

Contactarnos con tu número de pedido para revisar el estado con la transportadora.

- **¿Cuáles son los métodos de pago?**

Actualmente manejamos transferencias bancarias, llave, Daviplata y Nequi.