

Preguntas Frecuentes – CatAlejo.

1. ¿Cuánto tardan en llegar mis productos?

Nuestros tiempos varían según tu ubicación para garantizar la frescura:

- **En el Valle de Tenza (Guateque, Garagoa, Sutatenza, Chinavita y Tenza):** Los despachos se realizan el mismo día acordado en tu compra. **El costo de envío ya está incluido** en el precio para estos municipios.
- **Bogotá, Tunja y resto del país:** Despachamos el mismo día de tu pedido (para compras antes de mediodía). La entrega final depende de la transportadora y suele tardar entre **2 y 3 días hábiles**. En estos casos, el costo del envío se calcula según la tarifa de la transportadora y **no está incluido** en el precio del producto.

2. ¿Qué pasa si necesito una planta o hierba que no veo en la tienda?

¡En **CatAlejo** cultivamos para ti! Tenemos la capacidad de realizar **siembras personalizadas** bajo un acuerdo previo de producción y compra.

- **Hierbas comestibles:** El ciclo de crecimiento es de aproximadamente **4 a 5 semanas** como mínimo.
- **Aromáticas, culinarias y medicinales:** El tiempo dependerá del ciclo vegetativo específico de cada planta. Si tienes un requerimiento especial, contáctanos para pactar los tiempos y las condiciones de entrega. ¡Amamos ver crecer proyectos nuevos!

3. ¿Cómo garantizan que los productos son saludables?

Toda nuestra producción está enmarcada en **Políticas de Producción Limpia**. Esto significa que respetamos los ciclos naturales, no abusamos de agroquímicos y cuidamos el agua del Valle de Tenza. Recibes un producto honesto, sano y lleno de vitalidad.

4. ¿Puedo cambiar mi pedido de café si me equivoqué en la molienda?

Sí, siempre y cuando la bolsa **no haya sido abierta**. Por nuestra política de producción limpia e higiene, no podemos recibir empaques abiertos. Si el error fue de selección al comprar, los costos de reenvío los asume el cliente; si el error fue nuestro, nosotros nos encargamos de todo.

5. ¿Qué debo hacer si mi cuajada o mis hierbas no llegan en buen estado?

Al ser productos perecederos, es vital que nos envíes una **fotografía del estado del producto** por WhatsApp en las primeras **6 horas** tras la recepción. Esto nos permite activar la garantía de calidad y programar tu reposición.

¿Tienes más dudas o una necesidad especial?

Si tu pregunta no aparece aquí o quieres hacernos una propuesta de siembra personalizada, ¡queremos escucharte! Estamos a un mensaje de distancia:

WhatsApp: 323 232 39 42

Correo electrónico: catalejoina@gmail.com