

Preguntas Frecuentes (FAQ)

ENVÍOS

1. ¿Cuánto tarda en llegar mi pedido?

Los tiempos de entrega varían según la ciudad y el transportador. En promedio, los envíos tardan entre **2 y 5 días hábiles** después de confirmarse el pago.

2. ¿Cuáles son los costos de envío?

El costo de envío se calcula automáticamente al finalizar la compra, según la ciudad de destino y el peso del paquete.

3. ¿Hacen envíos a todo el país?

Sí, realizamos envíos a **todas las ciudades y municipios de Colombia** mediante transportadoras confiables.

4. ¿Cómo puedo rastrear mi pedido?

Una vez despachado, recibirás un mensaje con el **número de guía** y el enlace para hacer seguimiento en la página de la transportadora.

5. ¿Qué pasa si mi pedido no llega en el tiempo estimado?

Puedes comunicarte con nuestro equipo de atención al cliente para ayudarte a verificar el estado del envío y gestionar una solución con la transportadora.

6. ¿Qué debo hacer si mi pedido llega incompleto o incorrecto?

Debes reportarlo dentro de las **24 horas posteriores a la entrega**, enviando fotos del paquete y del contenido. Nuestro equipo revisará el caso y te dará una solución.

DEVOLUCIONES Y CAMBIOS

7. ¿Puedo devolver un producto?

Sí. Aceptamos devoluciones bajo el **derecho de retracto** dentro de los **5 días hábiles** siguientes a la entrega, siempre que el producto esté en perfecto estado, sin uso y con su empaque original.

8. ¿Qué productos NO tienen devolución?

Por razones de higiene o manipulación, algunos productos no aplican para devolución (ej.: alimentos, productos personalizados, artículos de uso íntimo). Esto se especifica en cada ficha de producto.

9. ¿Quién asume los costos de devolución?

Si la devolución es por retracto, el cliente asume el costo del envío.

Si es por **producto defectuoso o error en el despacho**, nosotros asumimos el costo.

10. ¿Cómo solicito una devolución o cambio?

Debes escribirnos a nuestro canal de atención enviando:

- Número de pedido
- Motivo de la devolución
- Fotos del producto y su estado

Nuestro equipo te indicará los pasos a seguir.

11. ¿Cuánto tarda el proceso de devolución?

Una vez recibamos el producto y verifiquemos su estado, el proceso puede tardar entre **3 y 7 días hábiles**.

REEMBOLSOS

12. ¿Cómo se realiza el reembolso?

El reembolso se hace por el mismo medio de pago utilizado en la compra o mediante un bono de tienda, según prefieras.

13. ¿Cuánto tarda en verse reflejado el reembolso?

Depende del método de pago:

- Transferencias o billeteras digitales: **1 a 3 días hábiles**
 - Tarjetas de crédito: puede tardar hasta **30 días calendario**, según el banco
-

GARANTÍAS

14. ¿Qué cubre la garantía?

La garantía cubre defectos de fabricación. No cubre daños por mal uso, golpes, humedad o desgaste normal.

15. ¿Cómo solicito una garantía?

Debes enviarnos:

- Número de pedido
- Descripción del daño
- Fotos o video del producto

Evaluaremos el caso y te daremos una respuesta según la ley de protección al consumidor.

Para más información contactase a los canales oficiales

Correo: hergontechnology@gmail.com

WhatsApp: 3228343302