

PREGUNTAS FRECUENTES ENVÍOS



CAMBIA
EL CHIP

1. ¿A qué ciudades realizan envíos?

Realizamos envíos a todo Colombia a través de transportadoras aliadas, el despacho se realiza desde nuestra bodega en Bogotá. Todos los pedidos confirmados antes de las **12:00 p.m. (medio día)** se despachan el mismo día hábil.

Los pedidos confirmados después de ese horario serán enviados el siguiente día hábil.

No realizamos despachos los **domingos ni días festivos**.

Si estás en una zona rural o de difícil acceso, te recomendamos escribirnos antes de hacer tu pedido para confirmar cobertura y tiempos estimados.

2. ¿Cuánto tiempo tarda en llegar mi pedido?

Los tiempos de entrega varían según la ciudad y tipo de envío:

- Ciudades principales: entre 2 y 4 días hábiles.
- Municipios intermedios: entre 3 y 6 días hábiles.
- Zonas rurales o especiales: puede tardar algunos días adicionales según cobertura de la transportadora.

Los tiempos comienzan a contar a partir de la confirmación del pago o validación del pedido.

En temporadas de alta demanda (promociones, fechas especiales, lanzamientos), los tiempos pueden extenderse ligeramente.

3. ¿Cómo funciona el pago contra entrega?

Si eliges la modalidad de pago contra entrega, es importante tener en cuenta:

- Antes de despachar el pedido, realizaremos una **llamada de confirmación** para validar los datos y asegurar el compromiso de recepción.
- Si no logramos confirmar el pedido, no será enviado.
- Este tipo de pedidos puede tardar 1 o 2 días hábiles adicionales, ya que la transportadora debe gestionar el recaudo del dinero.
- Es fundamental que la persona que recibe el pedido tenga el dinero completo disponible al momento de la entrega. Este recaudo se requiere en efectivo, algunas transportadoras dan opción de pago por transferencia pero no es en todos los casos.

El pago contra entrega es un compromiso serio tanto para el cliente como para nuestra marca, contamos con tu compromiso para no perder dinero y tiempo necesario para cada pedido.

En ciertos municipios o zonas específicas del país, la modalidad de **pago contra entrega no está disponible**, o únicamente existe una transportadora que ofrece el servicio con tarifas especiales de recaudo.

En estos casos:

- El costo del envío puede oscilar aproximadamente entre **\$45.000 y \$65.000**, dependiendo del destino.
- Si tu dirección aplica a esta condición, **nos comunicaremos contigo antes de despachar el pedido** para informarte el valor exacto.
- Podrás decidir si deseas asumir el costo del contra entrega o si prefieres realizar **pago anticipado**, lo cual suele ser la opción más conveniente para evitar sobrecostos.

Recomendamos el pago anticipado cuando sea posible, ya que permite reducir costos logísticos y agilizar los tiempos de entrega.

4. ¿Cuánto cuesta el envío?

El valor del envío se calcula según:

- Ciudad/Municipio de destino
- Peso o volumen del paquete
- Modalidad de pago (anticipado ó contra entrega)
- **Para Bogotá y Soacha es de \$ 13.000 y resto del país \$18.000**

En algunas campañas especiales ofrecemos envío gratis, lo cual será informado en nuestras redes sociales y sitio web oficial.

5. ¿Puedo recoger mi pedido en bodega?

Sí. Ofrecemos la opción de **recogida en bodega sin costo adicional**.

 Ubicación: Fontibón, Bogotá

 Horario: Lunes a sábado, de 8:00 a.m. a 2:00 p.m.

Es importante tener en cuenta:

- No es una tienda física ni punto de venta abierto al público permanente.
- Funciona únicamente como **punto de entrega programado**.
- La recogida debe coordinarse previamente una vez el pedido haya sido realizado y confirmado a través del sitio web.

Formas de pago en recogida:

- Puedes pagar en **efectivo** al momento de recoger.
- También puedes realizar **transferencia inmediata** al momento de la entrega.

Una vez confirmado tu pedido, nos comunicaremos para programar día y dirección de recogida.

6. ¿Cómo puedo hacer seguimiento a mi pedido?

Una vez tu pedido sea despachado, recibirás un número de guía para que puedas hacer seguimiento directamente en la página web de la transportadora.

7. ¿Puedo cambiar la dirección después de hacer el pedido?

Sí, siempre que el pedido aún no haya sido despachado.

Si el pedido ya fue enviado, el cambio dependerá de las políticas de la transportadora y podría generar costos adicionales que deberá asumir el cliente.

8. ¿Qué pasa si mi pedido llega incompleto o con algún inconveniente?

En Cambia el CHIP revisamos cuidadosamente cada pedido antes de enviarlo.

Si recibes tu paquete con algún inconveniente, debes:

- Escribirnos dentro de las primeras 48 horas después de recibido.
- Enviar fotos del producto y del empaque.
- Indicar tu número de pedido.

Con esta información podremos revisar el caso y darte una solución.

9. ¿Qué pasa si solicité recogida en oficina principal de la transportadora?

Si eliges recoger tu pedido en oficina principal:

- La transportadora mantendrá el paquete en espera hasta por 3 días calendario.
- Si no es reclamado dentro de ese plazo, el pedido será devuelto a origen.
- En caso de devolución, el cliente deberá asumir un nuevo costo de envío para reenviarlo.

Te recomendamos hacer seguimiento constante con tu número de guía para evitar devoluciones.

10. ¿Qué pasa si el pedido es devuelto?

Un pedido puede ser devuelto a origen por las siguientes razones:

- Dirección incorrecta o incompleta.
- Número de contacto errado o sin respuesta.
- Ausencia en el domicilio tras varios intentos de entrega.
- No reclamación en oficina principal dentro del plazo establecido (3 días).
- Rechazo del pedido en modalidad contra entrega.

En caso de devolución:

- El cliente deberá asumir el **nuevo costo de envío** para reenviar el pedido.
- En pedidos contra entrega rechazados, podremos solicitar **pago anticipado** para realizar un nuevo envío.
- Si el cliente decide no reenviar el pedido, se podrá realizar la devolución del dinero descontando los costos logísticos generados (envío, retorno y gastos administrativos, si aplican).

Es importante verificar cuidadosamente los datos antes de confirmar la compra y estar pendiente del celular durante el proceso de entrega para evitar devoluciones innecesarias.

11. ¿Debo estar pendiente del celular para la entrega?

Sí. Es muy importante que estés atenta(o) a tu celular una vez el pedido haya sido despachado. La transportadora puede:

- Llamarte para confirmar dirección.
- Avisarte que está cerca del lugar de entrega.
- Contactarte si presenta alguna dificultad para ubicar el domicilio.

Si no logran comunicarse contigo, el intento de entrega puede fallar y generar retrasos o devoluciones. Te recomendamos mantener el celular disponible y contestar llamadas desconocidas durante los días estimados de entrega.

12. ¿Hacen envíos internacionales?

Por el momento realizamos envíos únicamente dentro de Colombia. Si te encuentras fuera del país y deseas adquirir nuestros productos, puedes escribirnos para evaluar alternativas especiales.

Contáctanos si tienes más preguntas o aclaraciones

cambiaelchip.co@gmail.com
+57 310 2752589

